

Clarissa Limas Vieira

**A PERDA DE TEMPO COMO UMA CATEGORIA DE DANO
INDENIZÁVEL**

Florianópolis

2017



Clarissa Limas Vieira

A PERDA DE TEMPO COMO UMA CATEGORIA DE DANO INDENIZÁVEL

Monografia submetida ao Curso de
Graduação em Direito da Universidade
Federal de Santa Catarina para a obtenção
do Grau de bacharel em Direito.
Orientadora: Prof. Dr. Carolina Medeiros
Bahia.

Florianópolis

2017

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Vieira, Clarissa Limas

A PERDA DE TEMPO COMO UMA CATEGORIA DE DANO INDENIZÁVEL
/ Clarissa Limas Vieira ; orientador, Carolina Medeiros
Bahia, 2017.

67 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) -
Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências
Jurídicas, Graduação em Direito, Florianópolis, 2017.

Inclui referências.

1. Direito. 2. Responsabilidade Civil. 3. Direito do
Consumidor. 4. Perda de tempo. 5. Dano indenizável. I.
Bahia, Carolina Medeiros . II. Universidade Federal de
Santa Catarina. Graduação em Direito. III. Título.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
COORDENADORIA DO CURSO DE DIREITO
CAMPUS UNIVERSITÁRIO REITOR JOÃO DAVID FERREIRA LIMA - TRINDADE
CEP: 88040-900 - FLORIANÓPOLIS - SC
TELEFONE (048) 3721-9292 - FAX (048) 3721-9815
E-mail: ccgd@ccj.ufsc.br

TERMO DE APROVAÇÃO DE TCC

O presente Trabalho de Conclusão de Curso, intitulado
A perda de tempo como categoria de dano
indenizável

elaborado pelo(a)
acadêmico(a) Clorissa Linares Vieira defendido nesta data e aprovado pela
Banca Examinadora composta pelos membros abaixo assinados, obteve aprovação com nota
7,0 (sete), cumprindo o requisito legal previsto no art. 10
da Resolução nº 09/2004/CES/CNE, regulamentado pela Universidade Federal de Santa
Catarina, através da Resolução nº 01/CCGD/CCJ/2014.

Florianópolis, 30/ junho/2014.

Carolina Medeiros Bahia

(orientador)

(coorientador)

Guilherme

(membro)

Thaiane P.F. Pires

(membro)



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
COORDENADORIA DO CURSO DE DIREITO
 CAMPUS UNIVERSITÁRIO
 CEP: 88040-900 - FLORIANÓPOLIS - SC
 TELEFONE (048) 3721-9292 - FAX (048) 3721-9815
 E-mail: ccgd@ccj.ufsc.br

**TERMO DE RESPONSABILIDADE POR INEDITISMO DO TCC E
 ORIENTAÇÃO IDEOLÓGICA**

Aluno (a): Clarissa Lamas Vieira

RG: 5.334.315-1

CIF: 067 407 359 - 38

Matrícula: 12.205.308

Título do TCC: A perda de tempo como categoria de
 dono indenizável

Orientador (a): Carolina Medeiros Bahia

Eu, Clarissa Lamas Vieira

acima qualificado(a); venho, pelo presente termo, assumir integral responsabilidade pela originalidade e conteúdo ideológico apresentado no TCC de minha autoria, acima referido.

Florianópolis, SC, 20 de junho de 2013.

Clarissa Lamas Vieira
 (nome do aluno)

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos que colaboraram de alguma forma com a execução desse trabalho.

Quanto tempo dura o eterno?
(Lewis Carroll, 1865 – Alice no País das Maravilhas)

RESUMO

Na sociedade contemporânea, o tempo se revela como um bem juridicamente tutelável, pela sua extrema importância social e, se depreendendo da análise do sistema jurídico brasileiro - que elenca em várias ocasiões o valor do tempo. O presente trabalho analisa os mecanismos jurídicos e sociais que perpassem as noções sobre o tempo, a fim de categorizar a lesão que ocasiona a perda de tempo, como uma categoria de dano indenizável. Para isso, se traz à baila, inicialmente o instituto da Responsabilidade Civil, relacionando seus conceitos e mecanismos reparatórios. Após, faz uma análise social e jurídica do tempo, a fim de corroborar na sua caracterização como bem jurídico. Aborda o Direito do Consumidor para delimitar a responsabilidade objetiva dos fornecedores quanto aos ilícitos praticados no não atendimento dos deveres previstos no Código de Defesa do Consumidor. Elenca algumas hipóteses que servem de exemplos da prática lesiva do fornecedor quanto ao mal uso do tempo. Por fim, faz uma leitura específica da perda de tempo, apresentando a posição atual da doutrina e jurisprudência e, fazendo uma sugestão de modelo de quantificação da indenização da perda de tempo.

Palavras-chave: Tempo. Perda de Tempo. Responsabilidade Civil. Dano. Indenização. Direito do Consumidor. Responsabilidade Objetiva. Consumidor. Fornecedor.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – RESUMO ESQUEMÁTICO (ADAPTADO)	25
Quadro 2 – RESUMO ESQUEMÁTICO DO CDC (ADAPTADO)	48
Quadro 3 – Quadro esquemático de quantificação da indenização decorrente da perda de tempo.	62

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
2	A RESPONSABILIDADE CIVIL E O TEMPO	12
2.1	ASPECTOS GERAIS DA RESPONSABILIDADE CIVIL.....	12
2.1.1	Breve Histórico	12
2.1.2	Conceitos e classificações	16
2.1.3	Danos Clássicos	21
2.1.4	Novas possibilidades de danos indenizáveis	25
2.2	APONTAMENTOS SOBRE O TEMPO.....	28
2.2.1	O tempo como construção social	28
2.2.2	Reflexões sobre o valor do tempo	31
2.2.3	O tempo nos institutos jurídicos.....	34
3	DIREITO DO CONSUMIDOR E RESPONSABILIDADE CIVIL	38
3.1	CARACTERIZAÇÃO DO INSTITUTO	38
3.1.1	Conceitos e teoria.....	40
3.1.2	Princípios	43
3.1.3	A Responsabilidade Civil no Direito do Consumidor.....	46
3.2	EXEMPLOS DE PERDA DE TEMPO	49
3.2.1	Bancos.....	50
3.2.2	Atendimento ao cliente	51
3.2.3	Suporte técnico.....	52
3.2.4	A hipossuficiência e a mensuração do tempo	53
4	A PERDA DE TEMPO COMO DANO	55
4.1	ESTADO DA ARTE	55
4.1.1	Doutrina	55
4.1.2	Jurisprudência.....	58
4.2	UMA SUGESTÃO DE CATEGORIZAÇÃO	59

4.2.1	Conceituação e possibilidade jurídica.....	59
4.2.2	Uma proposta de modelo de quantificação	61
5	CONCLUSÃO.....	63
	REFERÊNCIAS	65

1 INTRODUÇÃO

Dentro das relações sociais contemporâneas, se abalizam os diversos aspectos da interação humana – desde as negociações interpessoais, até as relações de massa, todas se desenvolvendo e incidindo nas esferas: econômica, jurídica e social. Essas áreas se interconectam sendo impossível abarcá-las de forma individual. Sendo assim, cabe ao direito, balancear essas relações dentro do contexto social o qual se insere, estabelecendo mecanismos compensatórios dentro dos valores estabelecidos pelo Estado em sua Carta Magna, que se reflete em todo ordenamento jurídico.

Diante desse contexto, o objetivo principal dessa pesquisa foi localizar os institutos relacionados ao tempo no ordenamento brasileiro, se essa hipótese de perda de tempo pode ser uma categoria de dano indenizável e sugerir parâmetros para sua aplicação, fazendo uma análise sob o viés do Direito do Consumidor.

O procedimento de pesquisa adotado foi de pesquisa bibliográfica, com o método de abordagem dedutivo, para uma sugestão de resolução da hipótese base.

Para conformar esse objetivo, foi necessário conceituar o tempo e o seu valor social. Avaliar, também, as formas que o tempo se apresenta no ordenamento jurídico brasileiro, para compreender como esse elemento é juridicamente tutelado.

Também foi necessário abordar o instituto da Responsabilidade Civil, sua teoria geral e seus elementos essenciais, comparando as categorias de danos indenizáveis já consolidadas e verificando se a perda de tempo é uma hipótese possível. Dentro das hipóteses *ex lege*, localiza-se a Responsabilidade Civil Consumeirista, fundamental para o enquadramento do dano "perda de tempo", abordado nessa pesquisa.

Além disso, foi fundamental verificar qual o posicionamento atual com relação ao tema. Analisar os julgados relacionados à indenização pela perda de tempo e o atual posicionamento teórico da doutrina com relação à tutela da perda de tempo.

Por fim, se apresentou de um modelo para a sugestão de mecanismos teóricos e jurídicos para configurar a perda de tempo como dano indenizável autônomo, bem como a legislação pertinente, culminando no quadro de fluxo de raciocínio apresentado na página final do desenvolvimento.

2A RESPONSABILIDADE CIVIL E O TEMPO

2.1ASPECTOS GERAIS DA RESPONSABILIDADE CIVIL

Para que se possa culminar na caracterização da perda de tempo como um dano indenizável, é necessário definir os mecanismos jurídicos envolvidos na sistemática de indenização por meio de um ordenamento de Direito, estabelecendo os valores máximos contemplados pela Ordem Constitucional que são norte para toda a legislação e provocação do judiciário.

Também é crucial localizar o tempo como um bem jurídico, para que a perda de tempo possa ser contemplada como um dano, e por fim, uma hipótese de categoria de dano a ser indenizado através dos mecanismos legais.

Sendo assim, cabe traçar um panorama teórico dedutivo, caminhando a partir do instituto da Responsabilidade Civil para findar nas possibilidades juridicamente viáveis de danos indenizáveis e, dessa maneira, analisar a perda de tempo e sua localização como um possível dano a ser indenizado no contexto do ordenamento jurídico brasileiro.

Diante disso, nas próximas seções será abordado o desenvolvimento histórico da Responsabilidade Civil, os elementos essenciais e necessários para caracterização do instituto, as possibilidades já consolidadas como danos e, as novas possibilidades de danos indenizáveis.

2.1.1Breve Histórico

A vida em sociedade motiva interações entre os indivíduos,então, várias dessas ações são relevantes para o Direito, ao passo que existem inúmeros direitos e deveres jurídicos que são permeados por todas essas atividades. Quando há o descumprimento de uma obrigação delimitada pelo ordenamento jurídico, nasce outro direito obrigacional (decorrente desse descumprimento), que diz respeito ao indivíduo que teve que suportar esse ônus, decorrente da ação que lhe gerou dano.

Para BRAGA NETTO, CHAVES e ROSENVALD (2017, p.146) a Responsabilidade Civil é um instituto para a "reparação de danos injustos resultantes da violação de um dever geral de cuidado".

Na Responsabilidade Civil o surgimento dessa obrigação de reparar vai se consolidar com a quebra de um dever jurídico originário por meio de um ato ilícito (para que seja juridicamente tutelado) que venha a causar dano para a vítima, normalmente o titular desse direito violado. O causador desse dano é o devedor da obrigação de indenizar, a vítima, então, é o credor nesse vínculo jurídico delimitado pelo instituto. Tal qual preceitua AZEVEDO (2011, p. 243), é dessa maneira que se figura a responsabilidade:

A responsabilidade civil, nós a diferenciamos da obrigação, surge em face do descumprimento obrigacional. Realmente, ou o devedor deixa de cumprir um preceito estabelecido num contrato, ou deixa de observar o sistema normativo, que regulamenta sua vida. A responsabilidade nada mais é do que o dever de indenizar o dano. A palavra responsabilidade descende do verbo latino respondere, de spondeo, primitiva obrigação de natureza contratual do direito quiritário, romano, pela qual o devedor se vinculava ao credor nos contratos verbais, por intermédio de pergunta e resposta (spondes nemihidare Centum? Spondeo; ou seja, prometes me dar um cento? Prometo).

Ou seja, essa responsabilidade pode ser proveniente de um contrato, ou de um dever legal (que não deixa de ser um contrato, esse o "Contrato Social" firmado entre cidadãos e Estado). Após essa introdução conceitual que versa sobre o instituto pode-se iniciar o desenvolvimento da evolução histórica.

NADER (2015, p. 49) traz um detalhado enfoque histórico em sua obra, iniciando sua abordagem partindo da vingança privada - ou seja - partindo das próprias noções filosóficas e sociais que foram precursoras das primeiras manifestações humanas de um direito primitivo. O autor destaca a Lei de Talião, como "primeiro critério de ressarcimento de danos", numa fase considerada "justiça privada". Após essa fase baseada na "simetria", evoluiu-se para um período de composição, voluntária e, também, tarifada que pode ser verificada no Código de Ur-Namu (datado de 2.050 a.C.).

É certo que no Direito Romano já se demarcavam hipóteses dinâmicas que iniciaram o caminhar da teoria atual. Porém, pelo seu caráter subjetivo intrínseco, a responsabilidade civil no direito romano iniciou casuisticamente, como aponta PEREIRA (2016, p.2):

Não chegou o Direito romano a construir uma teoria da responsabilidade civil, como, aliás, nunca se deteve na elaboração teórica de nenhum instituto. Foi todo ele construído no desenrolar de casos de espécie, decisões dos juízes e dos pretores, respostas dos jurisconsultos, constituições imperiais que os romanistas de todas as épocas, remontando às fontes e pesquisando os fragmentos, tiveram o cuidado de utilizar, extraíndo-lhes os princípios e, desta sorte, sistematizando os conceitos.

A evolução da Responsabilidade Civil como instituto reparatório de dano suportado pela vítima sofreu uma revolução com o advento da *Lex Aquilia*, inserindo o conceito de culpa, como um marco no instituto, sendo relevantes até a atualidade seus requisitos para a denominação do campo extracontratual/contratual. (PEREIRA, 2016, p. 8)

Em contrapartida ao enfoque predominantemente prático dado pelo direito romano, os estudos da Escola Clássica de Direito Natural são apontados por NADER (2015, p. 53) como fundamentais para o estabelecimento de uma teoria geral que pudesse ser aplicada com base nas demandas práticas - de fato, importantíssimo pois atualmente a Responsabilidade Civil brasileira é informada pelo estabelecimento de cláusulas gerais que justificam a posterior reparação pleiteada por meio de indenização.

Ao longo da Idade Média e Moderna a teoria foi aprimorada, até que se deu diante do iluminismo a distinção de responsabilidade civil e penal, consolidando o dever de reparar o dano decorrente do cometimento de um ilícito tipicamente da esfera civil. Para VENOSA (2016, p. 22) o direito francês teve papel fundamental, retirando o foco da culpa, enfoque central do direito romano, as ideias romanas foram aperfeiçoadas - constituindo a responsabilidade civil por meio de princípios gerais.

Ainda sobre o direito francês, PEREIRA (2016, p.7) aponta a importância do Código de Napoleão na teoria moderna da Responsabilidade Civil:

pode-se dizer que a teoria da responsabilidade civil nos Códigos modernos deve muito ao Código Napoleão. Neste monumento legislativo de 1804, vai buscar inspiração o conceito de responsabilidade civil no século passado, notadamente o princípio enunciado no art. 1.382: *Tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé, à le réparer.*

Afirma-se, mesmo, que a “reparação” se desvincilhou da exigência de “casos especiais” somente a partir do século XVIII, quando foi enunciado um princípio geral, “obrigando a reparar todos os danos que uma pessoa causar à outra por sua culpa”⁴⁴. Isto não obstante, o Código Civil francês, depois de assentar a regra geral do art. 1.382 anteriormente transcrito, enumera nos arts. 1.384 a 1.386 casos particulares, de que a doutrina veio a desenvolver a responsabilidade civil fora do princípio subjetivo da culpa

Com o advento da Revolução Industrial, o elemento subjetivo perdeu sua força teórica central. A manifestação da vontade teve a intervenção da autonomia privada (no âmbito da relação jurídica negocial) e estatal. Naquela sociedade massificada, criou-se a concepção de que havia produções de risco, indústrias, transportes que possuíam de risco intrínseco. Falava-se em radioatividade, eletricidade, e das atividades exercidas em massa. Quanto a essa evolução teórica, GAGLIANO (2017, p. 58) aponta a necessidade de rompimento do velho paradigma: a “teoria clássica da culpa não conseguia satisfazer todas as necessidades da vida em comum, na imensa gama de casos concretos em que os danos se perpetuavam sem reparação pela impossibilidade de comprovação do elemento anímico.”

A partir desse momento, a ideia de culpa é ultrapassada e, de uma justiça corretiva, passa-se a uma distributiva; mesmo que não haja culpa, há dever de indenizar. Não se analisa a ação causal, mas quem foi o causador do risco. Quem teve a maior capacidade de prevenir esse risco e quem se aproveita dele.

No Brasil, o primeiro exemplo é um decreto de 1912 que estabelecia que o dano causado por trens que passassem por dentro de propriedades rurais deveria ser indenizado. Não se falando em culpa, era interpretado como responsabilidade objetiva.

Porém, na sua manifestação presente no Código de 1916, havia um descompasso entre a evolução da Responsabilidade Civil teórica moderna e sua abordagem legal. CAVALIERI FILHO (2015, p. 5) aponta o atraso teórico:

O sistema da culpa provada, estabelecido como cláusula geral no art. 159 do Código Civil de 1916, traduzia com fidelidade o ideário liberalista do século XX. Livre, o homem é responsável, e a culpa o corolário da liberdade. Tal sistema, entretanto, embora tenha funcionado por milênios, desde a *lex aquilia* do Direito Romano, revelou-se insuficiente antes mesmo da entrada em vigor do Código de 1916. Tanto é assim que a chamada “Lei das Estradas de Ferro”, de 1912, já havia estabelecido responsabilidade objetiva para aquele meio de transporte.

Apesar do atraso, leis especiais vieram para abordar essas novas demandas da Responsabilidade Civil. E dessa forma casuística, gradativa e conjuntural, juntamente com as evoluções econômicas e sociais, surgiram as hipóteses contempladas pela Responsabilidade Civil Objetiva, como bem aponta MIRAGEM (2015, p. 67).

A grande virada teórica contemplada pela lei brasileira, no entanto, ocorreu com a Constituição de 1988, abordando as hipóteses de dano moral e da responsabilidade objetiva, como destaca CAVALIERI FILHO (2015, p. 5):

pacificou a questão da indenização pelo dano moral (art. 5º, incisos V e X) e estendeu, no § 6º do seu art. 37, a responsabilidade objetiva, tal qual a do Estado, a todos os prestadores de serviços públicos. (...)

Além disso, a Constituição de 1988 disciplinou a responsabilidade por ato judicial (art. 5º, inciso LXXV), a responsabilidade por dano nuclear (art. 21, inciso XXIII, letra c) e a responsabilidade por danos ao meio ambiente (art. 225, § 3º).

Após a Constituição de 1988 a legislação da Responsabilidade Civil deu largos passos, por meio do Código de Defesa do Consumidor Lei no 8.078, de 11-9-1990, e com o Código Civil de 2002, referenciais legais que serão aprofundados nas próximas páginas.

2.1.2 Conceitos e classificações

Para entender o caráter reparatório da Responsabilidade Civil, é necessário localizá-la no contexto contemporâneo. Para tal, vale lançar mão do Conceito de “Sociedade de Risco” de Ulrich Beck, abordado na obra de ROSENVALD (2017, p. 27):

BECK explica que a ciência e a tecnologia modernas criaram uma sociedade de risco na qual o sucesso na produção de riqueza foi ultrapassado pela produção do risco. As principais preocupações da “sociedade industrial” e da “sociedade de classes” – a criação e distribuição equitativa da riqueza – foram substituídas pela busca da segurança em uma sociedade catastrófica, na qual o estado de exceção ameaça converter-se em normalidade.

Dessa maneira, o risco é uma característica inerente da organização social atual e o Direito, entra como uma ferramenta reparatória desse risco suportado por indivíduos hipossuficientes em detrimento dos que se aproveitam dessas atividades que, no seu cerne, causam riscos para a sociedade. Sobre a necessidade de reparar de alguma forma, os abusos cometidos e indenizar os danos provenientes desses, no viés do Direito, surgem as primeiras reflexões teóricas da Responsabilidade Civil, conforme descreve LIMA (1999, p. 113):

O entrechoque, entretanto, cada vez mais crescente de interesses, aumentando as lesões de direitos em virtude da densidade progressiva das populações e da diversidade múltipla das atividades na exploração do solo e das riquezas; a multiplicação indefinida das causas produtoras do dano, advindas das invenções criadoras de perigos que se avolumam, ameaçando a segurança pessoal de cada um de nós; a necessidade imperiosa de se proteger a vítima, assegurando-lhe a reparação do dano sofrido, em face da luta díspar entre as empresas poderosas e as vítimas desprovidas de recursos; as dificuldades, dia a dia maiores, de se provar a causa dos acidentes produtores de danos e dela se deduzir a culpa à vista de fenômenos ainda não bem conhecidos na sua essência, como a eletricidade, a radioatividade e outros, não podiam deixar de influenciar no espírito e na consciência do jurista.

Ou seja, o direito surge como uma ferramenta social compensatória dos danos decorrentes desses abusos, delimitando quais os valores são juridicamente relevantes e devem ser tutelados, para que se concretizem os princípios eleitos pela Ordem Constitucional. Para CAVALIERI FILHO (2015), o dever jurídico de reparar nasce somente quando há um dano decorrente da violação de um dever jurídico originário; este se personifica no desrespeito a uma conduta externa (seja uma imposição ou proibição) que fora delimitada pelo ordenamento com o intuito de possibilitar uma convivência social pacífica.

A partir do momento em que estes comandos jurídicos são violados e geram um prejuízo a um terceiro, surge o dever de indenizar a lesão suportada. Esse dever de caráter indenizatório é o chamado dever jurídico sucessivo, que passa a existir a

partir do dano ocasionado pela quebra do dever jurídico originário. A responsabilidade civil seria esse dever sucessivo de reparar o dano causado.

Na legislação brasileira existe uma dificuldade na distinção da análise da culpa e da análise do ato ilícito, requisitos para a construção teórica do arranjo da Responsabilidade Civil. A grande cláusula de responsabilidade subjetiva, a cláusula geral está no Código Civil de 2002, Arts. 186 e 927, *in verbis*:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

O conceito da responsabilidade subjetiva vem da *responsabilité pour faute* (em tradução do francês, responsabilidade pela culpa). É de difícil transposição, remetendo a um fato culposos. Isso causou uma obscuridade doutrinária inicialmente, com a culpa e o ato ilícito sendo tratados como sinônimos. Porém, a cláusula geral presente no Código Civil, e da qual se parte inicialmente a definição da Responsabilidade Civil, diz respeito ao campo da responsabilidade subjetiva. Ao pensar numa lógica teórica, pode-se considerar que se parte de uma visão geral, em que se depende da análise da conduta e caracterização da culpa/ato ilícito/nexo causal, para, posteriormente fazer o recorte previsto no parágrafo único do artigo 927 – os casos específicos em que essa análise da culpa é irrelevante, casos esses determinados pela responsabilidade objetiva.

No sistema brasileiro são adotados como elementos essenciais na configuração da responsabilidade civil: a conduta humana (positiva ou negativa), o dano ou prejuízo e o nexo de causalidade. No campo da conduta, se faz relevante a caracterização da culpa. A responsabilidade subjetiva gravita em torno da culpa, dessa maneira, é necessária sua conceituação. Para tal, GAGLIANO (2017. p. 185) elucida: "a culpa (em sentido amplo) deriva da inobservância de um dever de conduta, previamente imposto pela ordem jurídica, em atenção à paz social." O autor ainda, aponta o dolo, proveniente da violação proposita e, da conduta decorrente se negligência, imprudência ou imperícia, culposa em sentido estrito.

Entretanto, a culpa é um fator do ato ilícito (conduta humana), um componente. Está expressa nas três modalidades: negligência, imprudência ou imperícia. Outra característica da conduta é que esse ato seja antijurídico, contrario ao direito. Precisa-se de um ato contra jus ou ao menos sine jus. Portanto, o ato ilícito é composto de um elemento objetivo (antijuridicidade) e outro subjetivo (a culpa). Em geral, o primeiro pode ser mais facilmente identificável, já que se corporifica por meio de uma ação/omissão dotada de negligência/imprudência/imperícia – já a culpa, que é subjetiva, não se caracteriza de uma forma tão clara, pois depende de uma análise valorativa da ação causadora do dano.

Adiante com a análise dos elementos essenciais, a presença do dano é fundamental para que ocorra uma posterior indenização – a qual vincula obrigacionalmente devedor da responsabilidade e a vítima, que suportou o dano. CAVALIERI FILHO (2015, p. 103), faz uma síntese, apoiado em alguns doutrinadores, para a definição de dano:

Agostinho Alvim legou à nossa doutrina a mais correta definição de dano ao dizer “que o termo dano, em sentido amplo, vem a ser a lesão de qualquer bem jurídico”. Citando Formica e Minozzi, o consagrado jurista sintetiza o conceito de dano: “a diminuição ou subtração de um bem jurídico”. O acerto desta definição está em concentrar sobre o bem ou interesse atingido, sobre o objeto da lesão, e não sobre as consequências.

Com relação às espécies do dano, temos o campo patrimonial e moral, segundo MIRANDA (1972), o dano patrimonial ofende bem que está contemplado na riqueza patrimonial da pessoa, enquanto dano moral seria a ofensa à bem imaterial. Sendo assim, “o mesmo fato ilícito absoluto - seja ato ilícito, seja ato-fato ilícito, seja fato ilícito *strictu sensu* - pode determinar responsabilidade pelo dano não patrimonial e pelo dano patrimonial”.

Por fim, o nexo causal é essencial para que seja configurada a conexão entre o dano suportado pela vítima e a conduta ilícita executada pelo agente responsável civilmente. É elemento que conecta a ação/omissão ao dano suportado pela vítima. BRAGA NETTO *et al* (2017, p. 1196) demarcam o campo da causalidade: “Num sentido mais amplo, a causalidade ou determinação de um fenômeno é a maneira específica na qual os eventos se relacionam e surgem. Apreender a causalidade de um fenômeno é apreender sua inteligibilidade”. Para os

autores, as funções do nexo causal são de "e conferir a obrigação de indenizar aquele cujo comportamento foi a causa eficiente para a produção do dano", e também, de "determinar a extensão desse dano". Do caráter essencial do nexo causal, pode se retirar de RIZZARDO (2015) que "para a responsabilidade surgir, dá-se a ligação entre o fato, a lesão e o causador ou autor. Daí surge a relação de causalidade, ou o vínculo causal". Para esse, o conceito o nexo causal consiste na "relação verificada entre determinado fato, o prejuízo e um sujeito provocador".

Delimitados os elementos essenciais da Responsabilidade Civil Subjetiva, é necessário agora abordar sua evolução teórica por conta do fator "risco", elemento central da teoria da Responsabilidade Civil Objetiva. Como abordado anteriormente, podemos traçar um quadro geral partindo da ideia de TARTUCE (2015, p. 313) de que a "responsabilidade civil encontra uma nova dimensão, surgindo novas teses desassociadas da discussão ou não da culpa. Vivemos um momento de transição quanto à própria concepção da responsabilidade civil".

Ou seja, pouco importa a delimitação da culpa nesse tipo de arranjo sistemático, pois ela parte de um pressuposto da Teoria do Risco, tendo como base o dispositivo legal do art. 927 do Código Civil Brasileiro, parágrafo único.

Art. 927. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Porém, as hipóteses de Responsabilidade Objetiva não se limitam ao artigo 927. Depreende-se da exposição de BRAGA NETTO (2009, p. 91) e PEREIRA (2016, p. 339):

A primeira parte do dispositivo (Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei) não nos interessa por ora, visto que configura a chamada responsabilidade objetiva ex lege, ou seja, independe da teoria do risco.

A jurisprudência, e com ela a doutrina, convenceu-se de que a responsabilidade civil fundada na culpa tradicional não satisfaz para a solução de numerosos casos. A exigência de provar a vítima o erro de conduta do agente deixa o lesado sem reparação, em grande número de casos. Com esta conotação, a responsabilidade, segundo a corrente objetivista, "deve surgir exclusivamente do fato.

Dentro das hipóteses ex lege, localiza-se a Responsabilidade Civil Consumeirista, fundamental para o enquadramento do dano "perda de tempo", abordado nessa pesquisa. No próximo capítulo o tema será aprofundado.

2.1.3 Danos clássicos

A classificação tradicional das espécies de danos dispõe dos danos materiais, danos morais e danos estéticos. Essas espécies são reguladas pelo Código Civil, e é essencial seu exame para definição dos limites e pressupostos que definem as hipóteses de indenização tuteladas pelo ordenamento jurídico. Parte-se então, novamente das hipóteses gerais, já consolidadas pela doutrina e jurisprudência, para então, a posterior observação das novas possibilidades de danos dentro do sistema brasileiro.

Iniciando pela definição de danos materiais, BRAGA NETTO (2009, p. 64) define "A indenização pelo dano material é reparatória ou ressarcitória. (...) Volta-se ao status quo ante. Recompõe-se, assim, seja pela entrega da coisa, seja pelo equivalente monetário, a situação existente anteriormente ao dano."

Sendo assim, é válido identificar os principais diplomas legais que abordam os danos materiais:

1)A Constituição Federal, em seu art. 5º, inciso V: "Art. 5º. V – é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;"

2)O Código Civil: "Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito;"

Também: "Art. 402. Salvo as exceções expressamente previstas em lei, as perdas e danos devidas ao credor abrangem, além do que ele efetivamente perdeu, o que razoavelmente deixou de lucrar;"

3)O Código de Defesa do Consumidor, art. 6º inciso VI: "Art. 6º. São direitos básicos do consumidor: (...) VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;"

O objetivo da reparação/ressarcimento dos danos materiais é o retorno ao *status quo ante* do patrimônio do atingido, a reparação do ônus patrimonial que a vítima teve que suportar. Ou seja, a caracterização dos danos materiais é a mais objetiva e matemática dentro das hipóteses clássicas de reparação, justamente pelo seu caráter puramente pecuniário – ela decorre de um dano que teve repercussão na esfera econômica – ou seja, pode ser traduzida em números, pelo meio da avaliação de valores traduzidos em bens ou montantes de dinheiro. Ainda, dentro da esfera dos danos patrimoniais, se faz a distinção entre os danos emergentes e lucros cessantes.

Para BRAGA NETTO (2009, p. 65), esses danos se distinguem porquanto:

Os danos emergentes configuram os prejuízos nascidos da ação ou omissão danosa. Os lucros cessantes traduzem aqueles ganhos que, seguindo a ordem natural das coisas, normalmente afluíam ao patrimônio da vítima se não tivesse havido o dano.

Porém, para que o dano patrimonial seja indenizado, se fazem necessários dois elementos: lesão ao bem juridicamente tutelado e consequência negativa no patrimônio. Isso se justifica porque pode haver uma lesão ao patrimônio e muitas vezes não ser considerado um dano indenizável, porque o bem atingido não é juridicamente tutelado.

No que diz respeito aos danos que violam o campo extrapatrimonial, os danos morais, DIAS (2006) os determina como dores físicas e morais que o homem experimenta em face da lesão, como um efeito da lesão. A Constituição Federal aborda expressamente a lesão à honra, imagem, o dano moral, no seu artigo 5º, inciso V e X.

Atualmente não há mais discussão quanto ao cabimento da indenização por dano moral, esses debates iniciais já foram superados. Existem discussões ainda, quanto à valoração e limites do dano moral, mas não sobre a admissão, em tese, do sistema. Ainda, é pacífico o entendimento de que é possível a cumulação de danos materiais e morais, pela Súmula 37 STJ: “São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato.”

Para CAVALIERI FILHO (2015) há múltiplas formas de conceituar o dano moral. O autor aponta:

Há os que partem de um conceito negativo, por exclusão, que, na realidade, nada diz. Dano moral seria aquele que não tem caráter

patrimonial, ou seja, todo dano não material. Segundo Savatier, dano moral é qualquer sofrimento que não é causado por uma perda pecuniária. Para os que preferem um conceito positivo, dano moral é dor, vexa-me, sofrimento, desconforto, humilhação – enfim, dor da alma.

Partindo desse prisma analítico, temos a configuração de hipóteses de danos morais autônomos, e também, de danos morais provenientes do resultado da ofensa de outros danos, como um efeito derivado dessa lesão originária. Nem todos os autores concordam nesse aspecto, alguns apenas admitem possibilidades de dano diretamente provenientes da conduta lesiva. Sobre a possibilidade de dano moral derivado, DINIZ (2002, p. 82) apresenta uma abordagem ampliativa:

Deveras, o caráter patrimonial ou moral do dano não advém da natureza do direito subjetivo danificado, mas dos efeitos da lesão jurídica, pois o prejuízo causado a um bem jurídico econômico pode resultar perda de ordem moral, e da ofensa a um bem jurídico extrapatrimonial pode originar dano material. Realmente, poderá até mesmo suceder que, da violação de determinado direito, resultem ao mesmo tempo lesões de natureza moral e patrimonial.

As discussões na seara dos danos morais são extensas e complexas, por mais que se caminhe para uma tentativa de construção lógica e objetiva, quando se trata de direitos pessoais e, da esfera da individualidade humana, não existem parâmetros para que se possa definir, de uma forma direta e matemática, a extensão de uma lesão moral. O conceito de dano moral está intrinsecamente ligado às características sociais do meio que se insere, ao contexto temporal, e ao caso o qual se coloca, é um elemento de composição dinâmica. Para ROSENVALD (2017, p. 302) uma definição legal fechada e restritiva poderia vir a ser prejudicial: "Nesse particular, as leis dizem pouco, e não poderiam, na verdade, dizer muito sem prejudicar sua natural evolução."

Para construir um modelo jurídico possível, Rosenvald (2017) foca no princípio da dignidade da pessoa humana, que justifica como a construção de um "direito civil constitucional". O autor aborda a dignidade como um valor ético e essencial ao ser humano com duas esferas: negativa "no sentido de evitar qualquer atentado à necessária estima e respeito à inerente dignidade de cada ser humano" e outra positiva, em que o direito torne viável "um ambiente de liberdades com a concessão de um mínimo inviolável para que todos possam desenvolver as suas aptidões e exercitar os seus fins", dentro de uma condição dignamente humana.

Para concretizar a dignidade da pessoa humana, se vale da perspectiva de Moraes (*apud* ROSENVALD 2017, p. 305):

do substrato material da dignidade decorrem quatro princípios jurídicos fundamentais, nomeadamente os da igualdade (vedando toda e qualquer discriminação arbitrária e fundada nas qualidades da pessoa), da liberdade (assegurando autonomia ética à pessoa), da integridade psicofísica e da solidariedade (que diz com a garantia e promoção da coexistência humana, em suas diversas manifestações).

Para o autor, é possível distinguir uma terceira categoria de dano autônomo, a dos danos estéticos. Podem ser considerados danos estéticos as modificações na aparência externa do indivíduo, que lhe acarretam um ‘enfeamento’ e lhe causam humilhações e desgostos, dando origem, portanto, a um sentimento de dor. Para o Superior Tribunal de Justiça não é necessário que essas lesões estejam expostas, o que se leva em conta aqui é a degradação da integridade da própria pessoa, no sentido da repercussão na sua identidade física. Logo, são cumuláveis os danos morais e os danos estéticos:

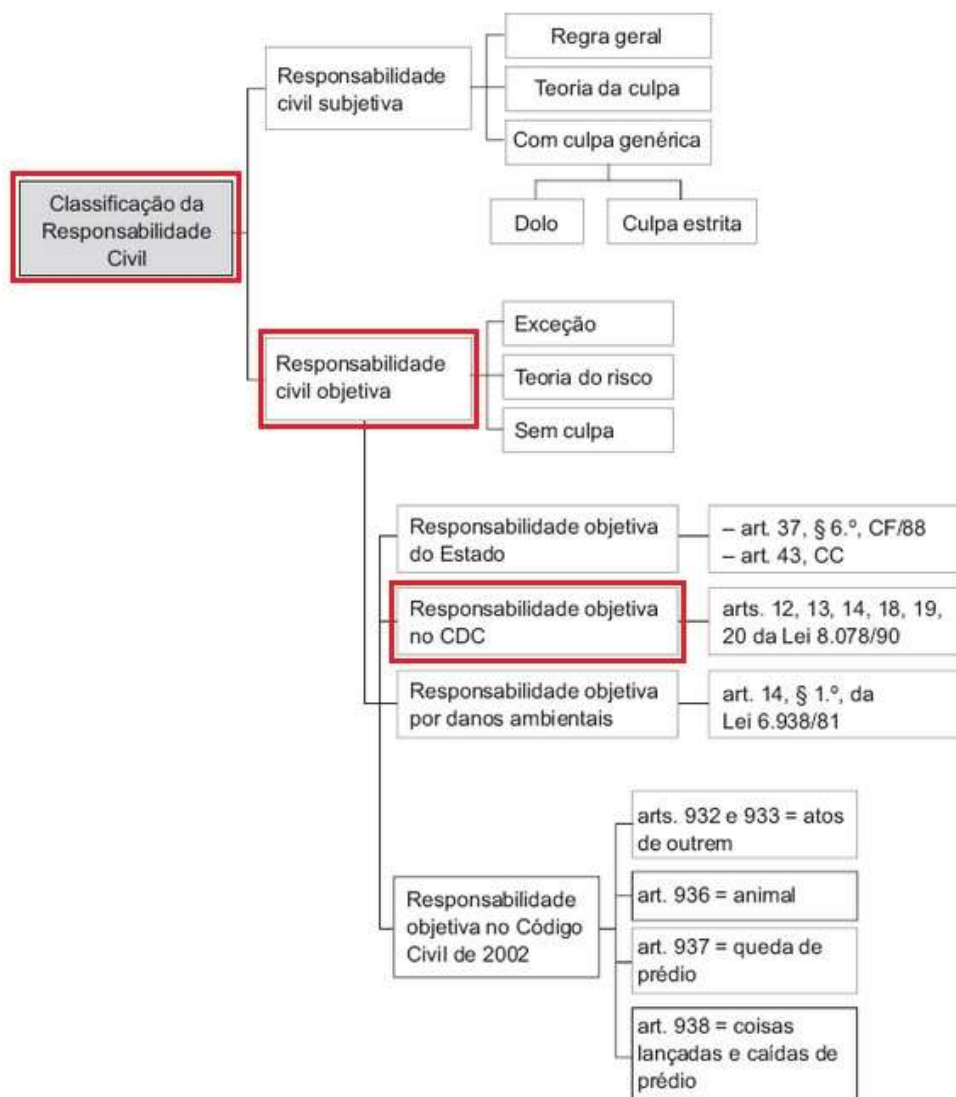
STJ Súmula nº 387 - 26/08/2009 - DJe 01/09/2009

Licitude - Cumulação - Indenizações de Dano Estético e Dano Moral

É lícita a cumulação das indenizações de dano estético e dano moral.

Apesar do reconhecimento dos danos estéticos como categoria autônoma de dano, alguns autores como CAVALIERI FILHO (2015) reconhecem o dano estético como uma modalidade dos danos morais, que se leva em conta para o arbitramento, se houver um dano estético a indenização deve ser fixada em quantia mais expressiva.

Tendo sido a responsabilidade civil delimitada em linhas gerais, bem como os elementos essenciais e as possibilidades clássicas de danos indenizáveis, agora cabe analisar as novas possibilidades que possam ser tuteladas pelo instituto, o tempo, e por fim as relações de consumo. Em seu quadro esquemático, TARTUCE (2015, p. 572) apresenta um arranjo da Responsabilidade Civil esquematizada, que é útil para sintetizar os conceitos até então apresentados:



QUADRO 1: RESUMO ESQUEMÁTICO (ADAPTADO).

FONTE: TARTUCE (2015, p. 572).

2.1.4 Novas possibilidades de danos indenizáveis

Como demonstrado na seção anterior, a responsabilidade civil é um instituto que visa a reparação da lesão praticada, com culpa ou não, contra os direitos tutelados a depender da natureza da ação/omissão. Dessa maneira, além dos danos já relacionados, pelo caráter dinâmico das interações sociais, e da multiplicidade de atividades juridicamente relevantes, as hipóteses de danos passíveis de reparação

vem sendo constantemente ampliadas e modificadas. Como aponta TARTUCE (2015), com a evolução das tecnologias e o reconhecimento de novos direitos, também são multiplicados os prejuízos e, sucessivamente, surgem novas vítimas, por conta da exploração dessas atividades.

Se destacam entre essas novas hipóteses, a teoria da perda da chance, as tutelas que respaldam os danos morais coletivamente e também de forma difusa, o abandono sócio afetivo, o dano morte, a possibilidade de caráter punitivo e educativo do dano moral, entre outras possibilidades que podem ser relacionadas com os dispositivos legais da Responsabilidade Civil, com os princípios sociais eleitos pela constituição e também, provenientes dos novos arranjos sociais.

No caso da perda da chance, para DINIZ (2002, p. 386), "é indenizável ante a certeza da existência de chance perdida pelo lesado por ato culposo", ou seja, diz respeito à reparação de uma chance real, logo seus mecanismos de valoração partem de porcentagens calculadas e derivadas do resultado positivo - sempre menores que esse final (o "resultado perdido"), já que, esse seria uma hipótese, não um objeto direto já incorporado pelo titular do direito.

A possibilidade de indenização da perda da chance assinala como é admissível estender as hipóteses de danos viáveis juridicamente, partindo da legislação já existente, fazendo a devida construção teórica e, incorporando novos danos que possam lesar interesses materiais, mas também, subjetivos e imateriais, como a é a própria "chance". Essa mudança, de jurisprudência e doutrinária, é ensejada pela crescente necessidade de reparar os novos danos aos quais estão expostas as vítimas.

Sobre a superação dos paradigmas, SCHREIBER (2013, p. 83) indica:

essa flexibilização indica uma alteração gradativa e eminentemente jurisprudencial na estrutura da responsabilidade civil, a refletir a valorização de sua função compensatória e a crescente necessidade de assistir à vítima em uma realidade social marcada pela insuficiência das políticas públicas na administração e reparação dos danos.

Conforme surgem os novos interesses, esses vão sendo perfilhados pela doutrina e jurisprudência, eleitos como novos danos ressarcíveis. O judiciário é fundamental ao fazer esse reconhecimento, devendo, também, cumprir sua tarefa na observação das mudanças sociais e das novas práticas lesivas que se proliferam.

Devem ser primados os princípios constitucionais, como aponta ROSENVALD (2017), dessa maneira as alterações sociais vão transformando a dinâmica indenizatória, mas sempre dentro de um sistema constitucionalmente protegido, sem correr o risco de que deformações arbitrárias e antijurídicas se consolidem. O direito brasileiro apresenta certa resistência na configuração de novos danos, ainda mais quando se trata do campo da subjetividade, como a maioria dessas hipóteses acaba se enquadrando. A ausência de um dispositivo legal com a definição de dano, o papel coadjuvante que é dado às teorias principiológicas (que foram "absorvidas" e interpretadas de forma anômala pelo nosso direito), acabam colaborando com essa postura exacerbadamente conservadora do judiciário.

Além disso, existe uma corrente de doutrinadores que tende a considerar essas novas hipóteses de danos como vertentes, ou espécies derivadas das hipóteses clássicas de danos, os apresentados na seção anterior. É também uma probabilidade de conformar esses novos danos, já que, apesar de teoricamente diverso, esse posicionamento parte das mesmas cláusulas gerais delimitadas pelo ordenamento jurídico brasileiro. Esses autores tomam por base a grande categoria "danos morais", como danos extrapatrimoniais, essa se subdividindo nos direitos individuais de personalidade, e numa outra categoria aberta, de danos extrapatrimoniais. Apesar de, na legislação serem previstos como "danos morais", tecnicamente, causa estranhamento esse tipo de subdivisão. MIRANDA (1972, P. 74) já se posicionava criticamente quanto a adoção dessa nomenclatura:

A expressão "dano moral" foi admitida e assente porque não se queria mais do que se afastar a patrimonialidade. Sociologicamente é defeituosa, por sua estreiteza; mas o conceito jurídico encheu-se de todos os danos não-patrimoniais (morais, religiosos, artísticos, jurídicos, científicos e outros mais).

Como aponta Pontes de Miranda (1972), a forma correta teoricamente seria adotar um arranjo sistemático baseado na grande classe danos não-patrimoniais e, desses, serem derivados os danos morais, e todas as outras hipóteses de danos que não são passíveis de conformação na classe de danos patrimoniais. Muitas vezes o "dano moral" é usado no sentido de lesão à patrimônio imaterial, porém, o legislador fez uso da nomenclatura e essa foi adotada pelo sistema brasileiro de forma ampla, talvez decorrente da resistência decorrente das novas possibilidades de danos indenizáveis.

Deixar o campo do "imaterial" aberto, ensejaria uma dinâmica mais acolhedora para a configuração desses novos danos. Muitos pensadores do direito vêem essas novas possibilidades de forma temerária, sempre argumentando no sentido de que poderia se constituir uma super estrutura em que qualquer lide banal seria levada ao judiciário. Na contrapartida, é muito mais temerário que o rol de danos efetivados nas interações humanas esteja crescendo sob o subterfúgio de que reconhecê-los culminaria numa superestrutura indenizatória.

Partindo dessa seara dos danos extrapatrimoniais, o tempo surge como um elemento importante que perpassa todos os níveis de interação humana. Não resta dúvida de que o conceito de tempo, e sua função extremamente utilitária, é relevante também sob o viés do direito. Na próxima seção, o tempo será considerado, para que se possa delimitar as hipóteses em que a perda de tempo é passível de indenização por meio do instituto da Responsabilidade Civil.

2.2 APONTAMENTOS SOBRE O TEMPO

O tempo está intimamente ligado com a noção de vida, como um acúmulo de experiências, uma sobreposição de momentos que compõe a própria história de vida e construção da identidade de um indivíduo. O tempo não é apenas o "t", unidade de medida de duração convencionada nos sistemas matemáticos e científicos.

A vida humana transcorre durante um tempo, mediante marcada relevância, as próximas seções se deparam sobre o tempo em diferentes aspectos, até que se possa trazer um esboço sobre a "perda de tempo", e sob quais pontos de vista ela tem relevância jurídica.

2.2.1 O tempo como construção social

Quando se trata do tempo, sua conceituação é uma tarefa árdua, tendo em vista as diversas e complexas leituras que podem ser feitas. Para Lavelle e Alquié, *apud* REIS (2015) a noção de tempo parte de uma análise de contraposição:

Como puro devir, o tempo é percebido como uma seqüência de momentos que se excluem, uma sucessão de termos que aparecem

e desaparecem, que introduz uma exigência nova e nega uma existência dada. O tempo seria uma constante redução do ser ao nada, pela descontinuação e sucessão do ser. Para representá-lo, geralmente, se recorre a metáforas: é como a música, uma sucessão de sons que duram, oscilam em ritmos múltiplos e harmoniosos e desaparecem, deixando apenas a lembrança, ou como o rio, que desce ora mais rápido, ora mais lento, que nunca retorna, mas que o pensamento pode percorrer a jusante e a montante.

Lavelle e Alquilé, nesse trecho, analisam o tempo sob a dicotomia ausência e presença, um conceito dinâmico que pode ser relacionado ao caráter de transformação do tempo, do tempo passado ao tempo presente, e partindo dessa visão culminam no caráter irreversível do tempo e, da impossibilidade de dissociação do tempo e do ser.

Alguns teóricos sopesam o tempo diante de duas perspectivas: do tempo útil e do tempo livre. Essa reflexão, parte do tempo como elemento intrínseco na organização das vivências humanas - essas, úteis, quando são relacionadas ao apelo obrigacional, não o conceito jurídico de obrigação e, sim, as "obrigações socialmente construídas". O tempo livre, por sua vez, não estaria amarrado a nenhuma obrigação específica - esse estaria relacionado à atividades que não se sucedem de uma obrigação social.

Para Munné, apud AQUINO e MARTINS (2007, p. 32), tempo útil tem um caráter socioeconômico, se relacionando muito, também, com a esfera patrimonial do indivíduo. Nesse sentido, buscam uma definição para o tempo útil:

o tempo empregado para suprir as necessidades econômicas fundamentais, constituídas pelas atividades laborais, atividades domésticas, pelos estudos, enfim, pelas demandas pessoais e coletivas, sendo que esse tipo de tempo está quase que inteiramente heterocondicionado, somente sendo autocondicionado nas circunstâncias que visam à realização pessoal.

Em contrapartida, o tempo livre está associado aos sentimentos de prazer, relacionado mais com a esfera pessoal e individual humana. Nesse sentido, o tempo livre teria uma proximidade maior com os danos extrapatrimoniais, com os direitos individuais e sociais, constitucionalmente tutelados. Segundo JÖNSSON (2004, p. 21), o tempo livre é uma disposição de liberdade, sem interferências alheias:

É preciso tratar algumas coisas com prioridade. E isso também é válido para quem deseja dispor de uma certa liberdade em relação a seu tempo. Eliminar, fazer escolhas para chegar a realizar ou outorgar-se o direito de realizar alguma coisa. Organizar-se para que o fenômeno do tempo livre surja na existência – e que se possa

refletir e fazer alguma coisa de novo. Isso exige tempo, espaço, que os outros mostrem mais consideração a você e que você se perturbe menos.

Ainda associando o tempo à esfera individual humana, HERKENHOFF (2012) aponta um aspecto humanizador no tempo livre. A obra do autor relaciona esse período de tempo livre com o desenvolvimento humanístico, e que o tempo livre nem ao longe se confunde com "tempo perdido". Esse tempo seria fundamental no desenvolvimento do indivíduo, como um espaço para refletir, de autoconhecimento, meditação e auto-avaliação - relacionando, como um tempo "sagrado", que proporciona transformações e evolução humana.

Na contemporaneidade pós Revolução Industrial, o trabalho tornou-se o valor centro como estrutura social, corroborando na construção de indivíduos extremamente atarefados. Culturalmente, dispor do tempo de uma forma livre não é visto com bons olhos. Mas, como seres sociais que somos, essa noção foi, também, socialmente construída. Se, ligado intimamente à evolução humana e, aos desejos reais do homem, o tempo livre além de ter extremo valor, é indispensável. Porém, a dinâmica social atual, da era da globalização informacional, em que estereótipos como o "workaholic" são comuns (termo proveniente da língua inglesa e usado para definir pessoas que desempenham muitas horas de trabalho diário) o tempo livre tem um valor cada vez mais caro.

Relacionando o tempo, os sistemas sociais dinâmicos, e a cultura de massa, pode-se aproximar das teorias de BAUMAN (2001), para conceber um panorama que favorece a prática de abusos, em que o indivíduo, por sua própria natureza, já se encontra em situação de fragilidade: A vida líquida é uma forma de vida que tende a ser levada à frente numa sociedade líquido-moderna. A sociedade líquido-moderna é aquela em que as condições sob as quais agem seus membros mudam num tempo mais curto do que aquele necessário para a consolidação dos hábitos e rotinas, das formas de agir. Aqui, já se percebe um ponto de tensão com relação a disposição do tempo pela nossa sociedade.

Partindo do ponto de vista materialista, quem tem mais condições materiais, também, dispõe de forma mais livre do seu tempo. Na contrapartida, quem não tem essa condição, acaba sendo passivo na distribuição do seu tempo. Aqui, pode-se notar uma tendência abusiva forte na nossa sociedade: o valor do tempo de cada indivíduo é diferente.

Estabelecidas as relações de poder que são emanadas na nossa sociedade, um exemplo prático elucida o abuso: numa empresa, em que é presente uma hierarquia de cargos, caso seja necessário executar uma tarefa que dure além do tempo previsto, para quem será solicitada a execução dessa determinada tarefa? Por óbvio, aqui usa-se do jargão comum para responder: "manda quem pode, obedece quem tem juízo" - e assim, a probabilidade seria, que a tarefa fosse desempenhada por quem tivesse a menor disposição de poder hierárquico. Mas, fazendo uma análise constitucional, a luz dos princípios da isonomia e dignidade humana, o tempo de cada um tem igual valor. O problema é que, quando estabelecemos relações de poder, esse poder distorce as noções de valor do tempo, corroborando num contexto repleto de situações de abuso - lesão ao "bem tempo".

Essa disposição que se faz do tempo do outro, não pode ser considerada um mero dissabor. O tempo é único e irreversível. Muito mais que o dinheiro, onde é possível retornar ao *status quo ante*, quando se perde tempo, se perde um valor impossível de ser restabelecido - esse valor, se manifesta em experiências, crescimento individual, lazer, interação humana, meditação, trabalho, liberdade de usufruir do próprio tempo, enfim, vida. Essa escolha, não pode ser retirada do indivíduo, fazer o outro perder o tempo o qual tinha a disposição, sem dúvida, é uma forma de praticar-se um abuso.

2.2.2 Reflexões sobre o valor do tempo

Caminhando em direção às reflexões jurídicas sobre o tempo, pode-se partir da divisão de STOLZE (2013), que aborda o tempo sob a perspectiva dinâmica e estática. Suas reflexões iniciais dizem respeito à disposição social do tempo:

A força do tempo expande-se em diversos outros espaços do universo jurídico. Confesso que, muitas vezes, apanho-me, nostálgico, lembrando bons momentos vividos na década de 80, em minha infância, época em que, posto não tivéssemos os confortos tecnológicos da modernidade – internet, tablet, celular – vivíamos com mais intensidade as 24 horas do nosso dia, mais próximos do calor dos nossos amigos – na alegre troca de figurinhas (...).Atualmente, tenho a impressão de que as 24 horas do dia não suprem mais – infelizmente – as nossas necessidades. E, se por um lado, esta falta de tempo para viver bem é algo trágico em nossa sociedade – e que merece uma autorreflexão crítica – por outro, é forçoso convir que as circunstâncias do nosso cotidiano impõem um aproveitamento adequado do tempo de que dispomos, sob pena de

experimentarmos prejuízos de variada ordem, quer seja nas próprias relações pessoais, quer seja nos âmbitos profissional e financeiro. Vale dizer, uma indevida interferência de terceiro, que resulte no desperdício intolerável do nosso tempo livre, é situação geradora de potencial dano, na perspectiva do princípio da função social.

Para o autor, o tempo dinâmico se relaciona com as situações de experiências, e se caracteriza como “fato jurídico em sentido estrito ordinário”. Sendo assim, é um fato que gera efeitos jurídicos, efeitos que perpassam o Direito. Terá relevância, essa intersecção, se esses fatos tiverem reflexo na esfera jurídica das obrigações. Sob a perspectiva estática, o tempo se aproxima da definição de “bem”, um valor essencial ao ser humano. Analisando desses pontos de vista, o tempo é relevante tanto quanto bem jurídico, como fato que tem repercussão jurídica.

Para DESSAUNE (2011) o tempo é empregado também para a efetivação de direitos fundamentais contemplados na Carta Magna, como o tempo para o lazer, alimentação, educação, saúde, convívio familiar, e outros. O autor faz referência à Jönsson para situar o valor do tempo:

A máxima - quase universal – de que “tempo é dinheiro”, pela qual “o dinheiro constitui padrão-ouro da vida”. Diversamente, ela defende que o padrão-ouro da vida é o tempo; que ele, e não o dinheiro, “constitui o verdadeiro capital” do homem. E justifica sua proposição asseverando que o “tempo” é o capital que possuímos passível de ser convertido em dinheiro, em relações humanas, em interação com o meio ambiente, em conhecimento, em aprofundamento de sentimentos – sendo, por conseguinte, o maior e mais valioso capital do homem.

Ou seja, primeiramente e essencialmente, dispomos do nosso tempo, esse é nosso bem primário, independente de qualquer relação de poder ou de abuso, socialmente imposta. Da livre disposição do tempo, interage-se com o ambiente e, se assim for escolhido - dentro da liberdade e autonomia de cada um, esse tempo será convertido em capital, bens patrimoniais, dinheiro. Essa análise simples e lógica, traz à baila uma reflexão dialética e pessimista: se tão importante o tempo, porque tanta resistência em conceber a perda como uma lesão ao bem jurídico? Pelo caráter materialista da nossa sociedade. Elegeu-se o “bem material” como hipótese mística de lesão, com abalizada e consolidada previsão de indenização, mas, essa definição foi construída socialmente. Ao tempo é dado enfoque secundário, porquanto, os institutos sociais e jurídicos se valem do foco na sua

subjetividade, retirando do tempo seu caráter altamente utilitário - como um subterfúgio para afastar a perda de tempo dos pleitos juridicamente tutelados.

A própria arquitetura social moderna contribui para um arranjo sistemático de massificação dos blocos de interação humana, se por um lado, proporciona o acesso em tempo real à informação de todo tipo – com a consolidação da sociedade da informação – por outro lado, torna precária a noção do indivíduo como parte, como influenciador, como ser autônomo do sistema de relações sociais. Retomando BAUMAN (2001), a vida líquida, assim como a sociedade, não pode manter a forma ou permanecer em seu curso por muito tempo. A vida líquida é uma vida precária, vivida em condições de incerteza constante, é uma sucessão de reinícios. Nessa vida, livrar-se das coisas tem prioridade sobre adquiri-las. É uma vida de consumo, projeta o mundo e seus fragmentos como objetos de consumo, ou seja, que perdem a sua utilidade enquanto são usados. Sobre a análise da fragilidade dessa nova interação social, pode-se adotar o conceito de sociedade rede de CASTELLS (2005, p. 23):

Assim, a sociedade em rede constitui comunicação socializante para lá do sistema de mass media que caracterizava a sociedade industrial. Mas não representa o mundo de liberdade entoada pelos profetas da ideologia libertária da Internet. Ela é constituída simultaneamente por um sistema oligopolista de negócios multimídia, que controlam um cada vez mais inclusivo hipertexto, e pela explosão de redes horizontais de comunicação local/global. E, também, pela interação entre os dois sistemas, num padrão complexo de conexões e desconexões em diferentes contextos. Contudo, o que resulta desta evolução é que a cultura da sociedade em rede é largamente estruturada pela troca de mensagens no compósito de hipertexto electrónico criado pelas redes, ligadas tecnologicamente, de modos de comunicação diferentes. Na sociedade em rede, a virtualidade é a refundação da realidade através de novas formas de comunicação socializável.

Os dizeres de Castells, teórico com enfoque social, são convergentes com os apontamentos de MARQUES e MIRAGEM (2012, p. 13), pensadores do Direito, como se observa no trecho colacionado, que versa sobre essa nova dinâmica social:

O nosso tempo é finito, e economicamente, o tempo do *homo economicus et culturalis* do século XXI é o tempo do lazer, da família e do prazer, um tempo de realização e acesso às benesses da sociedade de consumo, mas cada vez mais é um tempo de conflito com os fornecedores... A valorização do tempo, e conseqüentemente, seu menosprezo, passam ser identificados como fatores relevantes pelo direito. Nem a perda do tempo mediante estratégias organizadas do fornecedor pode mais ser qualificada

como 'mero aborrecimento normal' nem o tempo que alguém se dispõe a investir nas relações de afeto. (...) agora o tempo é valor e compõe o dano ressarcível. Muitas das condenações em danos morais levam em consideração o tempo, como qualidade e como segurança do fornecimento do produto e do serviço.

Ou seja, na contrapartida dos valores constitucionalmente eleitos, temos um contexto que cria uma condição em que se proliferam as lesões ao patrimônio temporal alheio. Dessa maneira, crê-se, sem sombra de dúvidas, que é de extrema relevância a consideração da lesão ao tempo, ou, a perda de tempo em si, como um bem passível de proteção jurídica, muito embora não existir dispositivo que expressamente lide com esse dano no arcabouço legislativo brasileiro.

Apesar de não existir manifestação legal expressa sobre o dano "perda de tempo", no sistema jurídico brasileiro são presentes diversos dispositivos que perpassam o tempo. A próxima seção diz respeito aos dispositivos legais relacionados ao tempo, indo de encontro à base jurídica disponível para que se avance na aproximação da perda de tempo com o Direito e, a Responsabilidade Civil.

2.2.3 O tempo nos institutos jurídicos

O não reconhecimento direto do tempo como bem jurídico pelo ordenamento brasileiro, não retira dele sua extrema relevância social e jurídica. Considerando o núcleo das leis brasileiras, é notável que o tempo foi sim tutelado, mesmo que não de forma explícita. A jurisprudência já está se direcionando para a configuração desse direito, e, como doutrina, observa-se a relevante contribuição de Marcos Dessaune, que será abordado de forma mais específica a frente. Nessa seção, foi adotada a direção de abordar as expressões mais gerais do tempo no sistema jurídico brasileiro, para as mais específicas, relacionadas com a perda de tempo - culminando numa leitura sob o viés do Direito do Consumidor, tema que será encampado no próximo capítulo.

Fazendo-se valer de uma interpretação sistemática, para concepção do tempo como um bem jurídico, pode-se lançar mão das normas que tratam da prescrição e da decadência, cujo desígnio é garantir que o exercício de um direito não fique aberto indefinidamente ao longo do tempo, conferindo um caráter de segurança ao sistema jurídico. O tempo também é relevante para definição dos

prazos, para protocolo das mais diversas manifestações processuais, o reconhecimento do trânsito em julgado, entre outras demandas processuais. Uma implicação também relevante com delimitação temporal é a para defesa da posse, uma exceção, caracterizando uma possibilidade juridicamente viável de autotutela. Outra manifestação marcante do tempo se dá, na delimitação dos juros de mora, artigos 249, 394, 407, do Código Civil. Também é relevante a questão temporal, para se fazer uma leitura do art. 5º, inciso LXXVIII, princípio constitucional que objetiva garantir a todos, no âmbito judicial e administrativo, a “razoável duração do processo”.

Andrade (2009, p. 101) relaciona o tempo aos direitos patrimoniais, através dos dispositivos previstos no Código Civil:

No plano dos direitos patrimoniais, a importância do tempo é devidamente reconhecida, como se percebe pela previsão de juros de mora, da cláusula penal moratória ou, ainda, da possibilidade de indenização por lucros cessantes.

Na seara trabalhista, a Carta Magna fez expressa manifestação concernente aos direitos provenientes da relação de trabalho, no art. 7º, incisos XIII, XIV, XV e XVII74, in verbis :

Art. 7º. São direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social:

(...)

XIII - duração do trabalho normal não superior a oito horas diárias e quarenta e quatro semanais, facultada a compensação de horários e a redução da jornada, mediante acordo ou convenção coletiva de trabalho;

XIV – jornada de seis horas para o trabalho realizado em turnos ininterruptos de revezamento, salvo negociação coletiva;

XV – repouso semanal remunerado, preferencialmente aos domingos;

(...)

XVII – gozo de férias anuais remuneradas com, pelo menos, um terço a mais do que o salário normal.

O texto constitucional se posiciona de forma clara quanto à valoração do tempo, garantindo o tempo útil, e também, o tempo livre - fazendo-se aqui, uso da classificação anteriormente apresentada. O tempo é concebido como bem jurídico, mas o posicionamento social materialista faz com que a leitura dos incisos destacados se limite às reações de trabalho. Porém, não somente nas relações de

trabalho o tempo é constitucionalmente relevante. A dimensão do temporal é, ainda, inafastável quando se tomam esses direitos não patrimoniais, como os direitos da personalidade e o direito ao meio ambiente. Esses não podem aguardar a morosidade temporal da justiça, sob a pena de serem transmutados em direito à indenização. O tempo do decorrer do processo corrompe, dando a impressão de inviabilidade prática. Todos podem violá-los caso seja proveitoso pagar, prestando indenização. A dignidade humana, a liberdade na fruição do tempo, o respeito ao tempo de lazer, são também, pilares do texto constitucional, expressos de forma principiológica, devendo dessa maneira, emanar em todo o sistema jurídico do qual fazem parte.

Para DESSAUNE (2011, p. 54), a constituição aborda o tempo como direito subjetivo, e não como bem juridicamente tutelado:

Pretende-se verificar especificamente se o tempo, da mesma forma que as competências já estudadas, é objeto de direitos (bem jurídico) ou se, diferentemente, é direito constitucional em todas ou em algumas situações específicas, porque, juridicamente falando, há diferença na hipótese de ocorrer uma violação do tempo como direito subjetivo constitucional da pessoa – consumidora, em comparação com uma lesão do tempo como bem jurídico constitucional. Em teoria, na primeira situação a violação caracterizaria mero “ato ilícito”; enquanto, na segunda, a lesão configuraria de fato algum “dano”.

A discussão do autor é rica, no sentido de que, se faz fundamental a delimitação do tempo como direito subjetivo ou bem jurídico, e então, se derive uma hipótese de indenização, ou não, relativa à perda de tempo. Para Dessaune, não é possível falar em proteção do tempo propriamente dito, mas somente de forma indireta, qual seja, como suporte implícito.

Apesar disso, na visão de muitos autores civilistas, vivemos a “era dos contratos”, por conta desses serem considerados como as principais fontes que emanam os direitos obrigacionais. O Código de Defesa do Consumidor, por sua vez, passou a disciplinar grande parte do direito obrigacional, tendo em vista sua aplicabilidade diante das relações de consumo – e, como já abordada, a massificação e informatização das demandas consumeiristas repercute na importância do instituto, do ponto de vista obrigacional. Massificam-se as relações de consumo, multiplicam-se as lesões praticadas e, uma quantidade enorme de consumidores é onerada com uma série de infortúnios e lesões, perpetradas pelos fornecedores. Esse descaso no desempenho de suas obrigações como fornecedor,

não deve mais ser visto como “mero aborrecimento” comum, é urgente que se façam valer os mecanismos jurídicos para reparação de lesões praticadas culminando na perda de tempo.

Dessa maneira, a inexistência de uma legislação específica caracterizando a perda de tempo como dano, não importa em óbice para que essa seja caracterizada como uma lesão passível de indenização. A aplicação do Código de Defesa do Consumidor é macro, ainda que haja uma legislação específica, por uma análise constitucional, sendo a jurisprudência unânime na prevalência do Código de Defesa do Consumidor. No que diz respeito à delimitação expressa com relação ao tempo nas relações de consumo, o Art. 18 e seguintes do instituto (CDC) apontam a definição de inadimplemento contratual e vício, sendo assim, o contrato de consumo que não seja prestado dentro dos parâmetros de adequação quantitativa e qualitativa imputa uma obrigação objetiva ao fornecedor – lesão esta que deve ser reparada à luz do Instituto da Responsabilidade Civil. Se a conduta do fornecedor, ao desempenhar/ou não suas obrigações contratuais, gerou uma lesão ao patrimônio temporal, esse dano deve ser reparado, sob o rigoroso viés da responsabilidade objetiva. Abalizada a importância do Direito do Consumidor para o reconhecimento da perda de tempo como dano indenizável, o próximo capítulo trata especificamente do Instituto, sua caracterização, conceitos e hipóteses relevantes ao tema do presente estudo.

3 DIREITO DO CONSUMIDOR E RESPONSABILIDADE CIVIL

3.1 CARACTERIZAÇÃO DO INSTITUTO

A disciplina do Código de Defesa do Consumidor é fundamental para que seja possível a caracterização da perda de tempo como um dano juridicamente tutelado. Em seu art. 5º, inciso XXXII, a Carta Magna prevê o dever do Estado em promover, na forma da lei, a defesa do consumidor. Em acolhimento a esse dispositivo da Constituição, na data de março de 1991 entrou em vigor a Lei nº 8.078 (essa de 11 de setembro de 1990), mediante a qual se instituiu o Código de Defesa do Consumidor. A importância do Instituto na sociedade é confirmada mediante a massificação das relações de consumo, e, da importância Constitucional dada ao referido dispositivo legal. O CDC consiste num sistema especial com princípios próprios, e também, faz corpo aos princípios Constitucionais, visando tutelar os direitos concernentes às relações de consumo – dado o enfoque principal ao consumidor, por estar numa situação de hipossuficiente, visando então, a consolidação e proteção dos seus direitos. Cabe destacar ainda, conforme preleciona CAVALIERI FILHO (2014, p. 9), que o foco do dispositivo é agir como "conjunto de princípios e regras destinados à proteção do consumidor", dessa maneira, finaliza apontando " não ser o consumo, enquanto tal, o objeto da tutela das regras que constituem este novo ramo do direito, mas, sim, o próprio consumidor". O objetivo central é focado na tutela dos direitos do consumidor, hipossuficiente, e parte vulnerável da relação de consumo.

Não somente a defesa do consumidor é um direito fundamental, como também, é destacada pelo Princípio da Ordem Econômica, aqui destacado *in verbis*:

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

- I - soberania nacional;
- II - propriedade privada;
- III - função social da propriedade;
- IV - livre concorrência;
- V - defesa do consumidor;

O Código de Defesa do consumidor, ainda, possui características peculiares, por isso muitos autores o classificam como um “microssistema jurídico”, já que dele são emanadas normas de direito civil, penal, constitucional, processual e administrativo. Além disso, tem caráter de ordem pública, e apesar de tardio se comparado a outros ordenamentos, se constituiu com uma legislação extremamente avançada, influenciando outros países da América Latina.

Nas lições de CAVALIERI FILHO (2014, p. 7), o autor destaca a dinâmica da massificação da produção e consumo, relacionada ao desenvolvimento da técnica do fornecedor que, na contrapartida, fez com que o consumidor ficasse numa posição oposta ainda mais vulnerável. A presença quase absoluta dos contratos de adesão, suas cláusulas e condições estabelecidas ao gosto do fornecedor, não deixam outra opção ao consumidor que não seja aceitar, para que seu acesso não seja impedido. Nas palavras do autor, esse fator gera um "desequilíbrio ou desigualdade de forças entre produtores e distribuidores, por um lado, e consumidores, por outro. O consumidor tornou-se vulnerável em face do fornecedor, vulnerabilidade triplíce: técnica, fática e jurídica." Assim, pode-se destacar a vulnerabilidade como norteadora do Código de Defesa do Consumidor, que é classificada por CAVALIERI FILHO (2014, p. 8):

A vulnerabilidade, portanto, é o requisito essencial para a formulação de um conceito de consumidor; está na origem da elaboração de um Direito do Consumidor; é a espinha dorsal que sustenta toda a sua filosofia. Reconhecendo a desigualdade existente, busca estabelecer uma igualdade real entre as partes nas relações de consumo. As normas desse novo direito estão sistematizadas a partir dessa ideia básica de proteção de determinado sujeito: o consumidor, por ser ele vulnerável. Só se justifica a aplicação de uma lei protetiva em face de uma relação de desiguais. Entre partes iguais não se pode tratar privilegiadamente uma delas sob pena de violação do princípio da igualdade.

Sobre a aplicabilidade do CDC, a toda e qualquer relação jurídica caracterizada como consumo (levando em consideração, também, os consumidores equiparados) NUNES (2014, p. 112) destaca o caráter principiológico do Código. A legislação torna os princípios constitucionais explícitos para as relações de consumo. E por meio do CDC que grande parte dos princípios constitucionais ganham corpo, para sua concretização nas relações de consumo. O autor (NUNES, 2014) traz um exemplo da eficácia principiológica do CDC:

Como lei principiológica entende-se aquela que ingressa no sistema jurídico, fazendo, digamos assim, um corte horizontal, indo, no caso do CDC, atingir toda e qualquer relação jurídica que possa ser caracterizada como de consumo e que esteja também regrada por outra norma jurídica infraconstitucional. Assim, por exemplo, um contrato de seguro de automóvel continua regulado pelo Código Civil e pelas demais normas editadas pelos órgãos governamentais que regulamentem o setor (Susep, Instituto de Resseguros etc.), porém estão tangenciados por todos os princípios e regras da lei n. 8.078/90, de tal modo que, naquilo que com eles colidirem, perdem eficácia por tornarem-se nulos de pleno direito.

Sobre o foco do CDC, KHOURI (2013, p. 37) indica que é seu objetivo é reequilibrar a relação de consumo. Nos dizeres do autor, " Outorgam-se direitos aos consumidores e não aos fornecedores, porque há uma desigualdade flagrante nessa relação (...) É uma forma de atingir a igualdade material, tratando desigualmente os naturalmente desiguais"

Sendo assim, se faz necessário abordar os conceitos de consumidor e fornecedor, produto e serviço, e os demais elementos que são essenciais para a configuração do Instituto levantado nesse capítulo.

3.1.1 Conceitos e teoria

Sendo delimitado o objetivo central do Código de Defesa do Consumidor como a proteção do consumidor, é mister que se traga a baila inicialmente o conceito de consumidor. Devido ao desequilíbrio presenciado nas relações de consumo, os conceitos de consumidor se relacionam com seu aspecto de hipossuficiência e vulnerabilidade. Na definição de SANTANA (2014, p. 51), "o consumidor é o sujeito da relação jurídica de consumo que está em posição de inferioridade diante do fornecedor e a quem é destinada proteção legal". A definição de consumidor é complexa, sob o ponto de vista jurídico, é complexa. Após relacionar uma série de autores que se propuseram a oferecer um conceito de "consumidor", ALMEIDA (2014, p. 60) destaca o conceito de Antônio Herman de V. E. Benjamin como satisfatório e, alinhado com entendimento atual:

todo aquele que, para seu uso pessoal, de sua família, ou dos que se subordinam por vinculação doméstica ou protetiva a ele, adquire ou utiliza produtos, serviços ou quaisquer outros bens ou informação colocados à sua disposição por comerciantes ou por qualquer outra pessoa natural ou jurídica, no curso de sua atividade ou conhecimento profissionais

Esse conceito se aproxima da definição de "consumidor standard", previsto no *caput* do Art. 2º do CDC, qual seja: toda pessoa física/jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Dessa definição podemos depreender como elementos subjetivos as pessoas físicas/jurídicas, como elementos objetivos os produtos/serviços, é como elemento finalístico a aquisição ou utilização como destinatário final. Avançando na teoria, é necessário então, definir esse destinatário final, para que se possa compreender o elemento finalístico do conceito.

Com relação à definição de destinatário final, são presentes três correntes de pensamento: a) maximalista; b) finalista e c) finalista mitigada. A teoria maximalista considera destinatário fático, quem retira produto/serviço da cadeia produtiva de forma definitiva. Para a teoria finalista, destinatário final é quem possui o caráter de destinatário fático e, destinatário econômico (função de uso pessoal/familiar). Por fim, a teoria finalista mitigada, a que prevalece no STJ, toma por base a vulnerabilidade, em que se incluiria também um pequeno agente explorador do mercado econômico em relação de consumo que não faz parte do seu expertise (a atividade fim que explora). A professora VIEGAS (2015), faz uma síntese das três correntes teóricas:

A teoria finalista é restritiva e se baseia no princípio da vulnerabilidade. O consumidor deve ser aquele que requer maior proteção do Estado, chamando para si a aplicação de regras protetivas. Para essa teoria, portanto, o consumidor deve ser aquele que, além de retirar o produto do mercado (destinatário final fático), não o insira em sua cadeia produtiva (destinatário final econômico). (...) a teoria maximalista o CDC é um meio regulador do mercado preceituando princípios e regras básicas para a relação de consumo, ou seja, os maximalistas defendem em última análise, que o CDC seria um Código geral de consumo, para toda a sociedade de consumo, uma lei que estabelece regras para todos consumidores e fornecedores. Para essa teoria, portanto, o conceito estabelecido pelo artigo 2º do CDC deve ser entendido de forma ampla. Consumidor será aquele que retira a mercadoria do mercado de consumo (destinatário fático) não importando se irá utilizado para o desenvolvimento de uma atividade lucrativa. (...) o STJ reconheceu mais adequada a teoria finalista moderada, admitindo que o poder judiciário reconheça a vulnerabilidade de um profissional que adquire um produto ou serviço fora de sua especialidade. Também admite

que seja considerado como consumidor a pequena empresa. Para essa teoria, o consumidor pode ser o não-profissional comportando as seguintes exceções: o profissional de pequeno porte; regimes de monopólio, já que nesse o profissional se submete as regras de quem detém o monopólio; e o profissional que está agindo fora de sua atividade, como exemplo, uma montadora de carros que adquire fraldas para presentear seus empregados.

Ainda, da análise do Código de Defesa do Consumidor, se depreendem mais três conceitos de consumidor: no artigo 2º, é considerada a coletividade de pessoas intervindo nas relações de consumo; no artigo 17º, são levantadas as vítimas de acidente de consumo, que ampliam significativamente as possibilidades já que não dependem de que se seja um agente da relação de consumo; por fim, no artigo 29º, estão tuteladas todas as pessoas expostas nas práticas nele previstas (como exemplo, a publicidade abusiva).

Adiante com a acepção dos elementos essenciais presentes na lei consumeirista, depreende-se da leitura do artigo 3º *caput*, então, a definição de fornecedor:

Art. 3º. Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Ou seja, podem ser fornecedores todos os membros da cadeia de fornecimento. Assim, incluídos no conceito de fornecedor, o produtor, o fabricante, o comerciante, o prestador de serviços, bem como os órgãos do Poder Público que desenvolvam as atividades relacionadas ou prestem serviços que se caracterizem como relação de consumo. Além da leitura do artigo referenciado, são combinados os seguintes critérios básicos: para fornecedores de produtos, atividade tipicamente profissional e, exercida com certa habitualidade; para fornecedores de serviços, se admite como critério a prestação desse serviço de forma habitual, ou, reiterada.

Dessa maneira, é necessário trazer à tona os conceitos de produto e de serviço. O conceito de produto é trazido pelo CDC, no § 1º do art. 3º, definindo como produto qualquer bem imóvel ou móvel, material ou imaterial. NUNES (2014, p. 138) destaca as características arroladas no conceito: "a utilização dos vocábulos 'móvel' e 'imóvel' nos remete ao conceito tradicional advindo do direito civil. O sentido é o mesmo", ainda, sobre a materialidade: "a preocupação da lei é garantir

que a relação jurídica de consumo esteja assegurada para toda e qualquer compra e venda realizada. Por isso fixou conceitos os mais genéricos possíveis" e, arremata, com exemplos de bens imateriais: " Assim, a designação "produto" é utilizada, por exemplo, nas atividades bancárias (mútuo, aplicação em renda fixa, caução de títulos etc.)".

Com relação ao conceito de serviço, se parte do entendimento do CDC, no seu art. 3º, § 2º, que "o serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista." Existem alguns apontamentos a serem feitos. O primeiro, retira-se da observação de TARTUCE (2016, p. 114), em seu manual de Direito do Consumidor:

De início, cumpre esclarecer que, apesar de a lei mencionar expressamente a remuneração, dando um caráter oneroso ao negócio, admite-se que o prestador tenha vantagens indiretas, sem que isso prejudique a qualificação da relação consumerista. Como primeiro exemplo, invoca-se o caso do estacionamento gratuito em lojas, shoppings centers, supermercados e afins, respondendo a empresa que é beneficiada pelo serviço, que serve como atrativo aos consumidores.

Ou seja, a ausência de benefício em pecúnia, não é óbice direto para a configuração da prestação de serviço. Ainda, deve-se fazer a ressalva dos serviços públicos e atividades estatais, dos profissionais liberais, e, das locações imobiliárias, que são regidas por lei especial.

Abordada a teoria geral do Direito do Consumidor, o próximo passo do presente estudo diz respeito à uma leitura principiológica do instituto, com a finalidade de que se aproximem os valores e diretrizes adotados pelo nosso sistema jurídico, e, para que se compreendam os direitos tutelados pelo referido dispositivo.

3.1.2 Princípios

Inicialmente, se faz importante destacar os princípios constitucionais primordiais ao Direito do Consumidor. O primeiro princípio eleito, por ser ele norteador do sistema jurídico brasileiro, é o princípio da dignidade da pessoa humana. Esse é elencado como um fundamento do Estado Democrático de Direito, corporificado no art. 1º, inciso III, da Constituição Brasileira. SANTANA (2014, p. 32) cita José Afonso da Silva para se aproximar do significado do referido princípio:

O autor ensina que o ser humano é dotado de racionalidade, cuja existência revela um fim em si mesmo, chamando-o de pessoa. Sustenta que não há distinção entre os seres humanos, pois todos têm racionalidade, caracterizando-os pela espiritualidade inerente, sendo fonte e imputação de todos os valores, bem como dotados de dignidade. Os seres desprovidos de razão são considerados como meios, denominando-os de coisas, sendo que estas não possuem dignidade, mas sim preço, expressando a ideia de valor relativo e possibilidade de substituição por outras equivalentes.

A dignidade é um valor interno e absoluto que não admite substituição por outro equivalente. Não há preço para a dignidade. Trata-se de um atributo inerente ao ser humano, superior a todos os outros e que se confunde com a natureza do ser racional, que existe com um fim e não apenas como um meio.

Para NETTO (2009, p. 2), os princípios constitucionais que relacionam-se mais fortemente com os direitos civis, são os seguintes: "a) a dignidade (art. 1º, III); e b) o valor social da livre iniciativa (art. 1º, IV). E como objetivos fundamentais da República: a) a solidariedade social (art. 3º, I) e a igualdade substancial (art. 3º, III)."

NUNES (2014, p. 112) também dá o devido destaque ao princípio da dignidade da pessoa humana, por esse imanar-se em todos os outros princípios e também na legislação, apresentando-se como um "limite intransponível". Adiante, o autor relaciona de forma precisa a extensão dos princípios constitucionais concernentes aos direitos do consumidor:

A seguir, no texto constitucional estão os demais princípios e garantias fundamentais que são reconhecidos no CDC e que aqui relembramos: o princípio da igualdade (CF, art. 5º, caput e inciso I); a garantia da imagem, da honra, da privacidade, da intimidade, da propriedade e da indenização por violação a tais direitos de modo material e também por dano moral (CF, art. 5º, V, c/c, os incisos X e XXII); ligado à dignidade e demais garantias está o piso vital mínimo insculpido como o direito à educação, à saúde, ao trabalho, ao lazer, à segurança, à previdência social, à maternidade etc. (CF, art. 6º); e unidos a todos esses direitos está o da prestação de serviços públicos essenciais com eficiência, publicidade, impessoalidade e moralidade (CF, art. 37, caput).

Não se pode olvidar que é também cláusula pétrea como dever absoluto para o Estado a defesa do consumidor (CF, art. 5º, XXXII).

Resta ainda lembrar que a Constituição Federal estabelece que o regime econômico brasileiro é capitalista, mas limitado (CF, art. 1º, IV, c/c arts. 170 e s.): são fundamentos da república os valores sociais do trabalho e os valores sociais da livre iniciativa (CF, art. 1º, IV), e a defesa do consumidor é princípio fundamental da ordem econômica (CF, art. 170, V).

Fazendo um recorte dentro do CDC, o princípio da dignidade da pessoa humana se faz presente no artigo 4º *caput*, e no artigo 6º, inciso I. Já o princípio da

solidariedade, que pode ser percebido no conceito de consumidor equiparado, pode ser depreendido nos artigos 17º e 29º, do dispositivo. O princípio da isonomia, pode ser vislumbrado nos artigos 6º, inciso II e, 39º, inciso IX, do CDC, formatando a vedação da discriminação e o equilíbrio - equidade contratual.

Os princípios provenientes da leitura do Código de Defesa do Consumidor destacados por TARTUCE e NEVES (2017, p. 27) são os seguintes:

Princípio do protecionismo do consumidor (art. 1º da Lei 8.078/1990) – Princípio da **vulnerabilidade** do consumidor (art. 4º, inc. I, da Lei 8.078/1990) – Princípio da **hipossuficiência** do consumidor (art. 6º, inc. VIII, da Lei 8.078/1990) – Princípio da **boa-fé** objetiva (art. 4º, inc. III, da Lei 8.078/1990) – Princípio da transparência ou da confiança (arts. 4º, caput, e 6º, inc. III, da Lei 8.078/1990). A tutela da **informação** – Princípio da **função social** do contrato – Princípio da **equivalência** negocial (art. 6º, inc. II, da Lei 8.078/1990) – Princípio da **reparação integral** dos danos (art. 6º, inc. VI, da Lei 8.078/1990).

Com relação à vulnerabilidade, personifica-se nas espécies: técnica, econômica e informacional. O consumidor está numa posição de hipossuficiente em relação ao fornecedor. MARQUES (2012, p. 330) ainda arrola a vulnerabilidade jurídica e a vulnerabilidade fática, a primeira relacionada à falta de conhecimento do consumidor, a segunda, diz respeito à características específicas de certos grupos, como crianças, idosos e enfermos.

Provenientes da teoria dos contratos, podem ser destacados, também, alguns princípios basilares. Primeiramente, destacamos a autonomia privada, clássico direito contratual que pode se personificar na liberdade de contratar (escolha com quem se contrata) e a liberdade contratual (escolha do conteúdo do contrato). O princípio que delimita a função social dos contratos também deve ser relacionado, pois é um princípio de ordem pública que vai ter sua leitura feita a partir do meio social ao qual se insere. Por meio desse prisma, as desigualdades devem ser ponderadas, culminando numa mitigação do princípio da força obrigatória dos contratos, já que, pelo viés aqui abordado, a interpretação deve ser mais benéfica para o consumidor, substanciando uma tutela de proteção do vulnerável. Por fim, destaca-se a boa fé objetiva, que também é norma de ordem pública, estabelecendo um padrão objetivo de conduta que acolhe a lealdade, respeito, informação e cooperação.

Após a apresentação de um panorama geral de princípios que perpassam as relações consumeiristas, cabe a delimitação do campo da Responsabilidade Civil no Direito do Consumidor, para se compreenda as hipóteses passíveis de tutela por meio do instituto e, quais as ferramentas adequadas para o suprimento dessas demandas.

3.1.3 A Responsabilidade civil no direito do consumidor

Para localizar o instituto da responsabilidade civil no âmbito do direito do consumidor, se fará uso dos fundamentos anteriormente delineados, como os conceitos de fornecedor, produto e serviço. São centrais para a delimitação da responsabilidade do fornecedor os seguintes artigos do CDC: o art. 12º até o art. 17º, é direcionado para a caracterização da responsabilidade civil por Fato do produto ou do serviço (chamada por muitos autores de Responsabilidade Civil por Defeito). Nos arts. 18º ao 25º, é abordado o conceito de responsabilidade civil por Vício do produto ou do serviço.

Primeiramente, cabe destacar que a responsabilidade civil dos fornecedores é de caráter objetivo, por definição *ex lege*. Nesse contexto, não cabe a análise de culpa na conduta do fornecedor, apenas bastando, para que seja configurado o abuso, a ocorrência de lesão ao patrimônio jurídico do consumidor. Diante do caráter de hipossuficiência e vulnerabilidade do consumidor, essa é uma decorrência lógica. Como esse pólo mais fraco da relação de consumo seria hábil a demonstrar a conduta culposa nas ações do fornecedor, já que esse mantém o monopólio de todas as ferramentas e técnicas relacionadas a atividade explorada? Seria incumbir em excessiva onerosidade distribuir ao consumidor a obrigação da comprovação da culpa nessas situações.

Seguindo-se adiante, a responsabilidade civil por fato do produto ou do serviço é aquela definida pelos doutrinadores como responsabilidade civil por acidente do consumo. A análise deve ser feita pelo prisma do bem juridicamente tutelado. Sendo assim, em tal responsabilidade, o bem juridicamente tutelado é a segurança física e patrimonial do consumidor. O entendimento é que apenas nessas

hipóteses haveria reparação quanto a outros danos, pois, dentro do vício, são admitidas dentro de um rol taxativo- se tratando do acidente de consumo seria mais difícil localizar o tempo ideal *versus* a perda de tempo.

Já na responsabilidade civil por vício do produto ou serviço, o bem juridicamente tutelado é a adequação quantitativa e qualitativa do produto, no caso de inadequação tem-se um produto ou serviço viciado. Cabe destacar que todo inadimplemento contratual é uma espécie de vício. Segundo SANTANA (2014, p. 92) "o vício do produto e do serviço decorre necessariamente de uma relação contratual originária entre o fornecedor e o consumidor", e ainda, "o fato do produto e do serviço ou acidente de consumo pressupõe a existência de um vício, todavia a recíproca não é verdadeira." A responsabilidade civil do fornecedor por vício do produto e do serviço também é nomeada como "teoria da qualidade por vício de inadequação". Nessa categoria, a responsabilidade é caracterizada pela solidariedade entre todos os participantes da cadeia de produção, distribuição, e prestação de serviços. Aqui o bem jurídico tutelado é o patrimônio material/imaterial do consumidor.

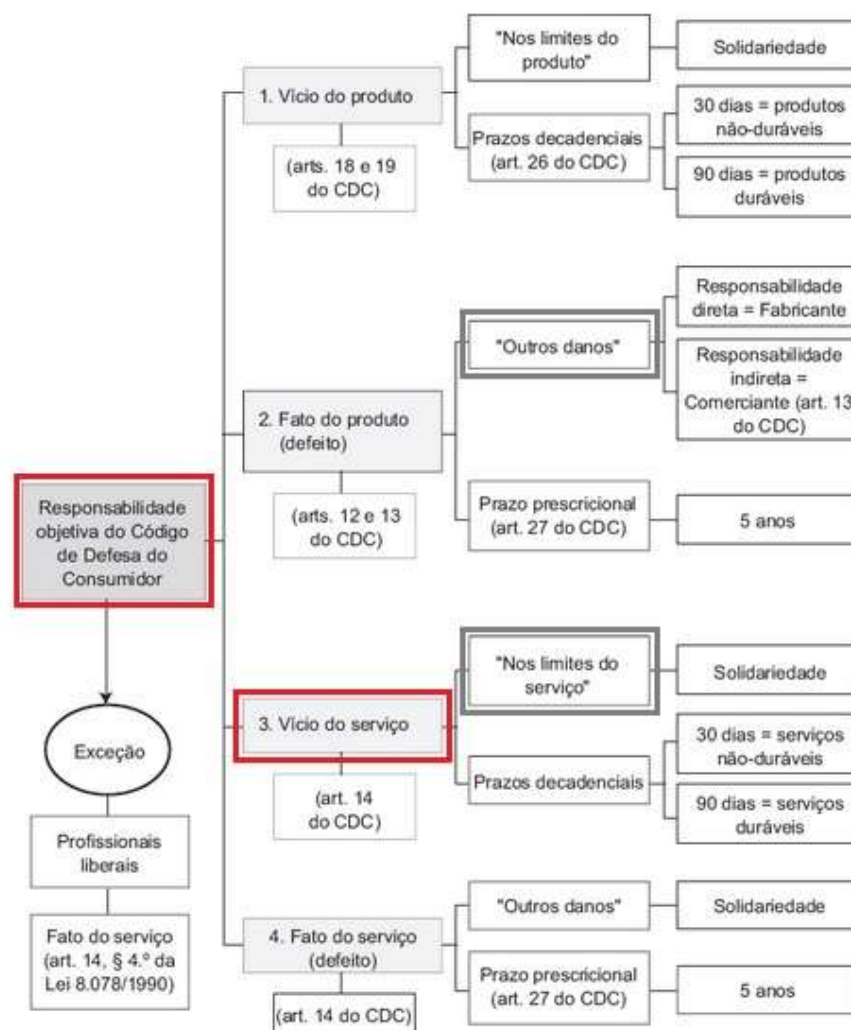
Finalmente, a perda de tempo experimentada pelos consumidores decorrente das relações de consumo, pode ser relacionada como no instituto da responsabilidade civil do fornecedor, como uma violação da qualidade do serviço. ALMEIDA (2014. p. 99) conceitua a referida categoria de vício:

c) Vícios de qualidade dos serviços

São os que tornam os serviços impróprios à sua fruição ou lhes diminuem o valor, considerando-se impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam às normas regulamentares de prestabilidade (art. 20, caput e § 2o). Incluem-se também aqueles em que se verifica disparidade qualitativa entre o serviço ofertado e o executado.

É um dever legal do fornecedor disponibilizar no mercado serviços de boa qualidade, sem vícios que os tornem inadequados ou diminuam seu valor. Quando o fornecedor desrespeita esse dispositivo legal, gerando um dano à esfera dos direitos do consumidor, por via de ato ilícito, incorre na responsabilidade objetiva em ressarcir os danos os quais tenha feito o consumidor suportar. O único lapso jurídico

nessa classificação, se daria por conta das hipóteses de escolha do consumidor, já que não cabe à perda de tempo compensação por via de reexecução do serviço, restituição imediata da quantia paga ou abatimento proporcional do preço, pois essas vias de recomposição não são capazes de dar conta de reparar a lesão causada pelo dano "perda de tempo. É limitador e prejudicial ao consumidor o entendimento de que a responsabilidade pelo vício é "mera obrigação de garantia". Dessa maneira, tratando-se de uma relação de consumo, deve ser feita uma interpretação ampliada da tutela, não sendo limitadas as hipóteses de indenização aos casos previstos, pois, diante do princípio da reparação integral, o consumidor não pode ser prejudicado por não haver previsão específica que de conta de reparar o dano por ele suportado. No quadro esquemático adaptado de TARTUCE (2015, p. 572), aponta-se essa divergência de posicionamento na cor cinza:



Quadro 2 – RESUMO ESQUEMÁTICO DO CDC (ADAPTADO)

FONTE: TARTUCE (2015, p. 572)

3.2 EXEMPLOS DE PERDA DE TEMPO

São inúmeras as ocasiões em que fornecedores cometem o abuso de lesar o patrimônio temporal do consumidor. Tal situação é tão recorrente, mas, na sua contrapartida - e reforçando ainda mais a hipossuficiência do consumidor - poucas vezes essa conduta lesiva tem implicações para o agente que a causou. O tempo, como já elucubrado anteriormente, tem valor essencial e caráter irreversível, sendo que provocar a perda de tempo ao explorar uma atividade por meio de relações de consumo, deve sim ter relevância para a esfera dos direitos do consumidor lesado.

Inobstante a previsão legal no CDC de que os bens e serviços prestados aos consumidores devem ter padrões adequados de segurança, qualidade e de desempenho, GAGLIANO (2017) aponta que infelizmente a conduta padrão é o desrespeito aos direitos dos consumidores.

Situações abusivas recorrentes nas relações de consumo que ensejam a perda de tempo acontecem a vários tipos de consumidor. E em cada uma delas, de um modo ou de outro, o indivíduo acaba por acionar o fornecedor para que resolva alguma questão atinente ao serviço/produto adquirido. Apesar de não obter a resolução esperada, o que causa, inexoravelmente, a usurpação indevida do tempo do consumidor para resolver tais imbróglios, eis que os fornecedores não cumprem com seu objetivo básico de prestar serviços adequados e produtos hábeis ao uso.

Esse desrespeito é corroborado quando a concessionária de serviços de telefonia inclui na fatura do consumidor serviços não solicitados e o consumidor se vê forçado a passar horas, ou até mesmo dias, tentando cancelar tais serviços. Demonstra-se, ainda, o desrespeito quando o ocorre atraso de voo por culpa exclusiva da companhia aérea e o consumidor se vê obrigado a perder horas aguardando uma recolocação.

Como destaca DESSAUNE (2011, p. 129), faz parte do campo das responsabilidades do consumidor:

dever legal de colocar, no mercado de consumo, produtos e serviços que tenham padrões adequados de qualidade, segurança, de durabilidade e de desempenho – para que sejam de fato úteis e não causem riscos ou prejuízos ao consumidor. E não gerem transtornos ou prejuízos aos seus consumidores finais.

Ou seja, qualquer conduta que não esteja alinhada com as diretrizes de qualidade objetiva, que satisfaça a confiança do consumidor, pode gerar uma responsabilização objetiva do fornecedor. Partindo do conceito de qualidade, as próximas seções trazem exemplos de violações praticadas no âmbito das relações de consumo.

3.2.1 Bancos

É unânime a opinião de que resolver questões que dependam de atendimento bancário é uma situação estressante. E este senso comum advém, justamente, porque muitas pessoas associam os atendimentos em bancos à demasiada e desproporcional demora existente nesses estabelecimentos. Realmente, a espera na prestação dos serviços nesses estabelecimentos é comum e, cria uma situação de dependência para o consumidor: como todos os estabelecimentos desempenham essa conduta lesiva, ou o cliente se submete à essas situações abusivas, ou não tem acesso aos serviços.

Essa demora excessiva se relaciona diretamente com o grande fluxo de clientes, em contrapartida, atendidos por um pequeno corpo de funcionários. É comum até, ao exemplo dos atendimentos na "boca do caixa", que existam guichês vazios, apesar das enormes filas de espera. Também são comuns os problemas relacionados à Tecnologias de Informação, que muitas vezes fazem com que consumidores percam o tempo e os recursos demandados para realizar a atividade - já que são informados da impossibilidade de atendimento apenas depois de passarem por vários procedimentos anteriores.

Vale observar o caso recente da liberação de saldo do FGTS em contas inativas para saque. Segundo noticiado pelo G1 (2017) na Paraíba, as agências já

tinham filas as 4 horas da manhã, sendo que a abertura se deu apenas às 8 horas da manhã.

Outro fator que corrobora para o contexto de lesão aos direitos do consumidor ainda maior, é o fato dos bancos prestarem atendimentos específicos apenas em um horário curto e, delimitado, que geralmente coincide com o horário que estariam realizando outras atividades, ou, geralmente, trabalhando.

Apesar de existirem regras específicas quanto à demora nas filas de bancos, o que se observa é que essa postura continua sendo uma regra nos estabelecimentos financeiros, e muito poucas vezes os bancos são responsabilizados por esses danos causados. Sendo assim, para o banco, acaba sendo viável manter uma estrutura precária, economizando em recursos e prestando serviços de péssima qualidade, já que, dificilmente são condenados em indenizar as lesões causadas. Acaba sendo uma estratégia de potencialização dos lucros, em que o ônus do tempo acaba sendo suportado pelos consumidores, que além de hipossuficientes, são lesados dessa forma tantas quantas sejam as vezes que necessitem de atendimento bancário. Toda a ineficiência e, não cumprimento da sua obrigação de qualidade, acarreta prejuízos irreversíveis para os consumidores, sendo inadmissível que uma postura de lesão de direitos seja admitida pela sociedade como todo, e também, pelos órgãos responsáveis pela efetivação dos direitos do consumidor.

3.2.2 Atendimento ao cliente

Outro setor de prestação de serviço crítico é o do atendimento ao cliente. Os fornecedores tem por obrigação disponibilizar aos consumidores canais de atendimento eficientes, que dêem conta de suprir com qualidade as demandas incluídas nos serviços prestados. Porém, semelhante ao caso dos bancos, são mantidas estruturas precárias e ineficientes para efetuar o contato com os clientes, por conta de baixo investimento em tecnologias, baixo investimento em corpo de funcionários e, também, desinteresse do fornecedor - diante da baixa repercussão na esfera judicial que essa conduta é capaz de gerar.

Pode ser apontado como exemplo de ineficiência a empresa de telefonia móvel TIM. Ao verificar a página Reclame Aqui (2017), das 159667 reclamações, apenas uma , foi atendida, ou seja, a empresa simplesmente ignora todos os registros de descontentamento registrados pela ferramenta colaborativa da Internet. O Reclame Aqui se consolidou como uma página importante para quem é consumidor através das ferramentas de rede e tecnologia da informação, e, a conduta da empresa ao ignorar as reclamações demonstra o descaso com o consumidor, que é geral nesse tipo de atendimento.

Se caracteriza quase como um absurdo o sistema de atendimento via telefone de uma grande parte das empresas. Primeiramente, o acesso aos menus não é claro, criando o primeiro óbice à resolução do problema. Muitas vezes ainda, quando o consumidor atinge o êxito de ter sua ligação atendida por um funcionário, esse não é capaz de resolver a demanda do cliente e acaba o transferindo para outro setor. O grande problema, é que, na maioria das vezes, ocorrem diversas transferências, a ligação é abruptamente interrompida, e novamente o consumidor precisa percorrer todo o árduo caminho até chegar num atendente que possa o acolher. A qualidade e eficiência desses canais de atendimento, sem sombra de dúvidas, fica muito abaixo de satisfazer objetivamente a confiança do consumidor.

Existe prazo legal específico para o atendimento telefônico, por meio do Decreto nº. 6.523 de 31 de julho de 2008, que tem o intuito de trazer celeridade a esse tipo de atendimento. Mas, novamente semelhante a situação de espera nos bancos, que também possui limites delimitados, os fornecedores seguem proliferando as práticas abusivas

3.2.3 Suporte técnico domiciliar

Outro serviço que é desempenhado pelos fornecedores de forma precária é o suporte domiciliar. O problema aqui também está relacionado com a enorme demanda, diante do escasso corpo de funcionários e, da deficiência técnica. Assim como nas hipóteses anteriores, os fornecedores visam a exploração de uma atividade, sem exercê-la dentro dos padrões de qualidade esperados pelo

consumidor. Demora na marcação dos atendimentos, condutas inadequadas praticadas pelos agentes prestadores do serviço, inúmeros retornos em decorrência de um mesmo problema, são situações recorrentes nesse tipo de atendimento.

Mais uma vez, os fornecedores agem com displicência, não efetivando seu dever de prestação de serviços com qualidade. E as situações de abuso aqui relatadas só tendem a aumentar, em decorrência da exploração de novos mercados. Se não forem admitidos novos e eficientes instrumentos de responsabilização, essas praticas tendem a se manterem como padrão de conduta dos fornecedores, visando um aumento cada vez maior das margens de lucro, em decorrência da lesão dos direitos dos consumidores.

3.2.4 A hipossuficiência e a mensuração do tempo

Uma analogia que pode-se fazer com relação às multiplicidade das práticas abusivas que assaltam o tempo dos consumidores é a sua relação com a vulnerabilidade do consumidor. o consumidor se encontra numa situação fragilizada, em que mal consegue ter acesso a comunicação com o fornecedor do serviço, que dirá, ter suas demandas consumeiristas supridas de forma adequada. A vulnerabilidade do consumidor, se manifesta, conforme o entendimento da doutrinação, nas espécies: técnica, jurídica e econômica.

A vulnerabilidade econômica diz respeito ao poderio econômico exercido pelo fornecedor. Essa vulnerabilidade se consubstancia, por exemplo, quando um consumidor individual tenta estabelecer uma comunicação eficiente com um fornecedor que é uma grande empresa multinacional. Se não houver um eficiente canal de comunicação, jamais esse consumidor terá acesso ao fornecedor em questão.

A vulnerabilidade técnica é de fundamental importância para corroborar nas situações anteriormente deflagradas: a carência de conhecimentos por parte do consumidor, sobre o processo em que se dá a prestação do serviço, sobre as regras de adequação, sobre os parâmetros de qualidade exigidos, culmina numa completa

ausência de um padrão fácil de identificação da prática de um abuso. Tais situações fazem com que o consumidor desperdice tempo tentando resolver um problema que não foi ele quem causou, o que gera um sentimento de impotência, sofrimento, e desequilibra o seu bem-estar, sendo plenamente passíveis de indenização por danos morais. Como aponta SANTANA (2014, p. 103), o consumidor não é capaz de interferir o processo produtivo, a qualidade dos materiais, o desempenho técnico dos empregados, e muitas vezes nem consegue acionar um determinado bem de consumo. Esse controle é exercido pelo monopólio do fornecedor, o fornecedor, por sua vez, não tem objetivo de tornar claras as situações em que ele poderia ser responsabilizado objetivamente por lesões que tenha causado para o consumidor.

De igual importância é a vulnerabilidade jurídica, pois diz respeito ao acesso à justiça. Essa dificuldade no acesso faz com que os fornecedores incorram em diversas condutas ilícitas sem que sejam responsabilizados, pois, muitas vezes os consumidores não tem seus direitos efetivados. SANTANA (2014, p. 103) correlaciona como motivos desse contexto de vulnerabilidade, o baixo grau de educação brasileiro, a alta burocracia da esfera administrativa, além de, logicamente, como um reflexo de sua insuficiência econômica, o baixo acesso à assessoria jurídica.

Nesse capítulo foi abordado o Direito do Consumidor, para que, partindo desse instituto, pudesse ser feita a base jurídica para a configuração da perda de tempo como um dano. Tendo sido esse fundamento jurídico destacado, o próximo capítulo diz respeito especificamente da perda de tempo, partindo de uma análise do panorama atual das teorias e jurisprudência, para se propor um possível modelo de quantificação para indenização decorrente do dano perpetrado.

4 A PERDA DE TEMPO COMO DANO

4.1 ESTADO DA ARTE

Para dar-se conta de uma análise correta e completa do conceito atual de perda de tempo, é imprescindível que se verifique a posição atual da doutrina e jurisprudência. Dessa maneira, as seções seguintes se propõem à abordagem desses aspectos.

4.1.1 Doutrina

Em 2011, o autor Marcos Dessaune foi pioneiro no Brasil, com a introdução de sua obra paradigmática “Desvio Produtivo do Consumidor: O prejuízo do tempo desperdiçado”. Essa tese, segundo o autor, se aplica sempre que algum fornecedor entregar ao consumidor um produto final defeituoso ou o submeter a uma prática ilícita. Nesse contexto o consumidor seria desviado de suas competências ou de atividades que ele determinasse desempenhar naquele momento, originando o desperdício de seu tempo para tentar solucionar a demanda gerada pelo descaso do fornecedor.

DESSAUNE (2011, p. 46) define o mau atendimento da seguinte maneira:

Mau atendimento é a situação que se evidencia, especialmente, quando a empresa, descumprindo sua missão independentemente de culpa, fornece um produto final defeituoso, exerce uma prática abusiva no mercado ou comete outros atos ilícitos, gerando algum tipo de risco ou prejuízo para o consumidor, individual ou coletivamente.

O autor destaca que são deveres do fornecedor “contribuir para a existência digna”, “promover o bem-estar” e “possibilitar a realização humana do seu consumidor”, pois esse também é um agente constituinte da relação de consumo. Apesar disso, os fornecedores têm se posicionado cada vez mais na contrapartida de seus deveres, corroborando num padrão de conduta lesivo ao consumidor. Para o autor, a caracterização desse novo dano acarreta na responsabilidade dos

fornecedores, em sua dupla função: pedagógica e compensatória. O autor indica que, para o problema da não manifestação expressa do tempo como bem jurídico, a Constituição Federal deveria incluir expressamente um dispositivo que englobe o tempo como um bem jurídico tutelado, prevendo o direito à indenização pelo seu desvio. Outra sugestão parte do Projeto de Lei 7356/2014, de autoria de Carlos Souza, que objetiva inserir um parágrafo único ao art. 6º da Lei 8.078/90 para delimitar que a indenização por danos morais também conglomerar o desvio de tempo produtivo do consumidor.

DESSAUNE (2011) ainda indica, para resolução do ponto de tensão delimitado no quadro da página 48, que além da tutela acima referenciada, seria necessário também ocorrência conjunta de outros pressupostos, em obediência ao postulado da responsabilidade civil: no campo da responsabilidade por vício ou fato, do produto ou serviço - 1) vício ou defeito, 2) desvio produtivo, 3) relação de causalidade entre esses; no âmbito da responsabilidade por prática abusiva - 1) ocorrência de prática abusiva, 2) desvio produtivo e 3) relação de nexo causal entre esses.

Assim, para consolidar a responsabilidade civil pela perda de tempo em decorrência de vício ou fato do produto ou serviço, seria fundamental a presença de três requisitos: o vício ou defeito no produto ou serviço; o desvio produtivo ocorrido; e a relação de causalidade entre eles. Para o autor, dessa violação, surge o direito originário do consumidor de exigir uma indenização compatível com o prejuízo suportado - restando para o fornecedor o dever jurídico sucessivo de indenizar o dano causado. Para que não se caia na crítica da banalização, é importante destacar que as situações que ensejam indenização são aquelas que causem o efetivo desvio de tempo do consumidor, e que, de fato, os padrões de qualidade e deveres do fornecedor não tenham sido observados.

STOLZE (2013), por sua vez se posiciona quanto a indenização pela perda de tempo livre, sob a dupla perspectiva: dinâmica e estática. Na primeira, aborda o tempo como fato jurídico em sentido estrito e a segunda como “ um valor, um relevante bem, passível de proteção jurídica”. O autor justifica nos seguintes termos:

As exigências da contemporaneidade têm nos defrontado com situações de agressão inequívoca à livre disposição e uso do nosso tempo livre, em favor do interesse econômico ou da mera conveniência negocial de um terceiro.

ANDRADE (2017) destaca as situações em que se consolidam descumprimentos de obrigações contratuais, as definindo como “atitudes de desídia, desatenção ou despreocupação”. O autor faz então, um recorte dentro das relações de consumo:

Intoleráveis, também, são situações em que os consumidores se vêm compelidos a sair de sua rotina e perder seu “tempo livre” para solucionar problemas causados por atos ilícitos ou condutas abusivas de fornecedores, muitos dos quais não disponibilizam meios adequados para receber reclamações ou prestar informações.

A construção doutrinária que diz respeito à perda de tempo como dano ainda é nova, mas, pode-se perceber um caminhar progressivo para a concepção de uma teoria que possa ser aplicada com o objetivo de reduzir essas lesões decorrentes dos abusos nas práticas dos fornecedores.

A crítica que pode-se fazer à tese de Dessaune sobre a perda de tempo é que todas ela destaca a dependência de uma norma que faça a tutela do tempo como um bem jurídico, para a posterior reparação - já que, segundo a análise desses autores, devido a lei se abster de tratar o tempo como um dano indenizável, a perda desse não configuraria um ato ilícito. Para Dessaune, o tempo é indiretamente tutelado, de forma insuficiente, e o artigo 7º da Constituição visa apenas direitos sociais aos trabalhadores, e as demais tutelas sociais, também não são suficientes para aludir o tempo, direta ou indiretamente.

Para BASTOS (2017), o enfoque dado ao dano como prejuízo decorrente de lesão ao interesse jurídico, faz com que não seja necessário previsão normativa específica para a tutela pretendida, pois o ordenamento brasileiro apresenta cláusulas abertas. Assim sendo, em sua dissertação, se posiciona no sentido de que ampliar os conceitos de dano moral e material, já é suficiente para cobrir os pedidos de reparação requeridos nos novos danos. Para o autor, a perda de tempo é um dos fatores, não uma causa exclusiva para reconhecimento de danos, como nas categorias clássicas, danos patrimoniais e extrapatrimoniais.

4.1.2 Jurisprudência

Não é vasta a jurisprudência brasileira que se alinha à teoria aqui levantada. Por muitas vezes, o dano temporal acaba sendo conglomerado com outras espécies clássicas de danos, e, acaba sendo uns dos elementos sopesados para a valoração do importe indenizatório.

A primeira decisão divulgada, baseada na tese do desvio produtivo, veio do Tribunal de Justiça de São Paulo, em sede de apelação cível (TJSP, 5ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível nº 0007852-15.2010.8.26.0038, Rel. Des. Fábio Podestá, DJ 13/11/2013). O Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR) aplicou o entendimento da tese, também em apelação cível (TJPR, 10ª Câmara Cível, Apelação Cível nº 1.094.389-0, Rel. Des. Jurandyr Reis Júnior, DJ 12/12/2013). Sucessivamente, se posicionaram ao encontro com a tese a 27ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro num acórdão de recurso inominado (TJRS, Terceira Turma Recursal Cível, Recurso Inominado nº 0016980-75.2013.8.21.9000, Rel. Juiz Fabio Vieira Heerdt, DJ 12/12/2013) e a Terceira Turma Recursal do Tribunal do Rio Grande do Sul (TJRS, Terceira Turma Recursal Cível, Recurso Inominado nº 0016980-75.2013.8.21.9000, Rel. Juiz Fabio Vieira Heerdt, DJ 12/12/2013).

De uma maneira geral cada uma delas apenas se limitou em declarar a ocorrência da lesão aqui abordada e a sua reparabilidade, não se destacando em seu bojo de fundamentos aspectos destacáveis teóricos e de reflexões que dizem respeito à perda de tempo. Como bem apontado por BASTOS (2017), os julgados acabam analisando mais os aspectos intrínsecos à pessoa, reparando eventuais danos morais, assim, não acolhendo a perda de tempo como um dano autônomo.

4.2 UMA SUGESTÃO DE CATEGORIZAÇÃO

Após a demarcação dos institutos relevantes para a configuração da perda de tempo como uma categoria de dano indenizável, nas próximas seções, são

apresentadas sugestões de um modelo de quantificação da indenização decorrente da conduta ilícita dos fornecedores.

4.2.1 Conceituação e possibilidade jurídica

Através da Responsabilidade Civil do fornecedor, a perda de tempo pode ser considerada uma violação diante dos deveres desse nas relações de consumo - dessa maneira, ao não prestar os serviços dentro dos padrões de qualidade, o fornecedor estará incorrendo em ato ilícito e, se proveniente de ilícito, sobrevier um dano que venha a ser suportado pelo consumidor, temos então a configuração do dever sucessivo de indenizar.

Porém, essa indenização não se limita às hipóteses previstas no Código de Defesa do Consumidor (destacadas no quadro 2), já que essa reparação de bem imaterial deve ser analisada sob o viés ampliativo do princípio da reparação integral, fundamentada nos artigos 186 e 927 do Código Civil, artigo 6º, VI e VII, artigos 18 ao 21, do Código de Defesa do Consumidor, assim como artigo 5º, incisos V e X da Constituição Federal - sendo possível, viável especificamente pela previsão do artigo 7º do CDC - que deixa claro que os direitos do consumidor não se limitam aos tutelados no código específico, não excluindo os demais direitos provenientes do sistema jurídico brasileiro.

Logo, sendo um tempo um bem jurídico, como se depreende da análise de toda a sistemática jurídica brasileira, quando um fornecedor, por meio de ato ilícito, causar dano ao patrimônio temporal de um consumidor, esse deverá ser obrigado a reparar esse dano suportado pela vítima - lembrando que, nesse caso, independe a análise de culpa, pois, a responsabilidade civil do consumidor quanto a vícios é objetiva e solidária, para todos os constituintes da cadeia de fornecimento.

O ato antijurídico do fornecedor é delineado pela quebra de seu dever de qualidade, e o não fornecimento em tempo razoável constitui em obrigação de reparar o dano perpetrado. No caso, da conduta antijurídica do fornecedor, implicam duas esferas sucessivas obrigacionais de reparação: uma objetiva, que diz respeito:

1) à não entrega do serviço dentro do tempo razoável, ou seja, deixar de investir os recursos necessários para a prestação do serviço - um ilícito "omissivo"; 2) desrespeitar os princípios máximos da constituição, ao privar o consumidor de sua dignidade e liberdade, dispondo do tempo livre deste, furtando-o seu tempo, por conta do cometimento de ato ilícito - conduta "comissiva", que é dispor da liberdade do consumidor, o privando de sua autonomia na escolha das atividades as quais deseja investir seu tempo, fazendo do tempo desse consumidor um meio da atividade de consumo, lhe retirando sua dignidade.

Diferentemente do entendimento adotado pela doutrina atual, essa pesquisa adota os princípios da dignidade e liberdade, já tutelados pela constituição, para a delimitação do dano como uma categoria já passível de indenização. Pois, a conduta praticada pelo fornecedor gera dano ao consumidor na medida em que esse é privado da sua liberdade. Por exemplo, ao ficar 4 horas na fila de um banco, esse consumidor é privado da liberdade de usar essas 4 horas desempenhando as atividades que bem entender - por ser esse indivíduo (consumidor), dotado de dignidade, não pode ser usado como meio para a concretização da exploração de atividade comercial de um terceiro.

Ainda, quanto à valoração do tempo trabalho e tempo livre, se faz uso dos princípios constitucionais, com destaque ao artigo 7º, que atribui valor especificamente tutelado ao tempo trabalhado e ao tempo de descanso. Ou seja, ao dispor do patrimônio temporal do consumidor, o fornecedor incorre em um ato ilícito que lhe gera o dever de reparar o dano suportado pela vítima, do tempo que deixou de depositar (ele, fornecedor) na prestação do serviço conforme os ditames legais, e ainda, o tempo livre que furtou do consumidor, ao desrespeitar sua dignidade e liberdade de gerir seu tempo com autonomia.

Essa disposição ilícita do tempo por parte do fornecedor, poderia compor o caráter objetivo e patrimonial (apesar de ser um patrimônio imaterial) da indenização da perda de tempo, que diz respeito: a) a hora não prestada pelo fornecedor no desempenho da sua atividade; b) a hora usurpada do consumidor, lhe desviando do seu tempo livre. Pode se fazer uso, novamente do dispositivo constitucional trabalhista, para sugerir que, as horas as quais o consumidor teve furtadas pelo fornecedor devem ser reparadas na medida em que ele seria onerado

ao dispor dessa força de trabalho em um dia de feriado, pois, além da remuneração da atividade (a qual deixou de prestar) ele também arcaria com a remuneração relativa ao tempo livre (na seara trabalhista, o DSR), consistindo, essas duas, na reparação objetiva da perda de tempo.

Porém, a perda de tempo como uma categoria de dano autônomo, também é composta de uma esfera extra patrimonial, que diz respeito ao caráter extra patrimonial e, dos danos morais, quais sejam apurados no caso específico, por parte do magistrado. Lembrando que, para a mensuração da esfera de danos morais da perda de tempo, é necessária a configuração desses danos - por exemplo, caso a perda de tempo tenha causado alguma lesão aos direitos de personalidade do consumidor. Da mesma maneira, o magistrado se valerá das características do caso, das especificidades do fornecedor, e da frequência do abuso, para mensurar o caráter extra patrimonial da indenização.

4.2.2 Uma proposta de modelo de quantificação

Para a localização da perda de tempo como uma categoria de dano indenizável, se percorreu um estudo de revisão dos institutos de reparação da Responsabilidade Civil, do sistema jurídico brasileiro, para a consolidação do tempo como um bem juridicamente tutelado, do Direito do Consumidor, para delimitar a responsabilidade objetiva dos fornecedores quanto aos ilícitos praticados no não atendimento dos deveres previstos no Código de Defesa do Consumidor, e, por fim, se observou qual a posição atual da perda de tempo e sua possibilidade de reparação.

O quadro esquemático abaixo é apresentado como uma proposta de modelo, que tenta sintetizar os pontos levantados nessa pesquisa, para que se possa analisar como se dá o fluxo de raciocínio da perda de tempo, sob uma nova possibilidade de enfoque.

PERDA DE TEMPO COMO DANO INDENIZÁVEL	
RELAÇÃO DE CONSUMO	
CONSUMIDOR / FORNECEDOR	
DEVER DE QUALIDADE DO FORNECEDOR	
PERDA DE TEMPO > LESÃO AO PATRIMONIO DO CONSUMIDOR	
RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR	
OBRIGAÇÃO DE REPARAR O DANO	
INDENIZAÇÃO DA PERDA DE TEMPO	
CARÁTER OBJETIVO	CARÁTER SUBJETIVO
TEMPO NÃO PRESTADO	EXTRAPATRIMONIAL
TEMPO LIVRE PERDIDO	DANOS MORAIS
VALOR DA HORA + TEMPO LIVRE	ARBITRADO PELO MAGISTRADO

Quadro esquemático de quantificação da indenização decorrente da perda de tempo.

FONTE: da autora.

5 CONCLUSÃO

Por meio dessa pesquisa, foi possível concluir que uma atribuição valorativa do tempo permite que a sua perda configure uma categoria de dano indenizável dentro do ordenamento jurídico brasileiro. Para essa configuração, foram indispensáveis os princípios constitucionais, tendo em vista que, na ausência deles não poderia ser configurado o dano proveniente da perda de tempo, com sua tutela jurídica viável.

De fato, na sociedade contemporânea caracterizada pela massificação das relações de consumo, o tempo tem um valor social cada vez mais demarcado. Por esse caráter altamente abusivo das relações de consumo, a tutela consumeirista define o princípio da proteção como centro de toda a interpretação normativa pró consumidor. Sendo assim, com base nos princípios constitucionais e no sistema jurídico brasileiro, na sua totalidade, é possível configurar o tempo como um bem jurídico, pois, os direitos do consumidor não são apenas os provenientes do Código de Defesa do Consumidor, e sim, todos aqueles emanados pelo sistema legal brasileiro.

Com relação à obrigação de reparar, por meio do Código de Defesa do consumidor, que delimita a responsabilidade objetiva do fornecedor, a perda de tempo pode ser uma hipótese de dano indenizável objetivamente - proveniente da quebra do dever jurídico de prestar os serviços com qualidade. Caso o fornecedor incorra em desrespeito ao seu dever de qualidade, por meio de ato antijurídico, então, sendo configurada a sucessiva obrigação de indenizar a perda de tempo suportada pelo consumidor.

A doutrina atual vem incorporando lentamente a tese do "desvio produtivo do consumidor", de Marcos Dessaune, porém ainda existe muita resistência quanto à concepção de novas hipóteses de danos indenizáveis à luz do sistema jurídico brasileiro. Um dos pontos de tensão do posicionamento doutrinário atual, diz respeito à configuração do tempo como um patrimônio juridicamente tutelável. Para Dessaune, a tutela do tempo depende ainda de um dispositivo constitucional explícito. Essa pesquisa sugere uma resposta divergente do posicionamento do autor, fazendo uso dos princípios constitucionais já tutelados. Através dos princípios

da dignidade e liberdade, se depreende a lesão causada pelo fornecedor, ao dispor do tempo do consumidor de forma abusiva, na exploração de sua atividade comercial.

Na contrapartida da baixa aplicação da teoria da perda de tempo nos tribunais brasileiros, está o comportamento lesivo dos fornecedores, que se prolifera de forma cada vez mais rápida, por meio das ferramentas de tecnologia da informação, do aprimoramento das técnicas de exploração do mercado e, pelo caráter global das interações sociais da atualidade.

Como sugestão, a resolução da questão poderia se dar não só pela via do direito, mas também, por meio de políticas públicas que viabilizassem um mercado de consumo mais alinhados com os valores constitucionalmente eleitos, e também, um investimento maior na educação - não só dos consumidores, quanto ao respeito dos seus direitos, mas também dos fornecedores, no que diz respeito à adoção de práticas socialmente sustentáveis e menos lesivas à sociedade.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, João. **Manual de direito do consumidor**, 6ª edição.. Saraiva, 10/2014.

ANDRADE, André Gustavo de. **Dano Moral & Indenização Punitiva: Os Punitive Damages na Experiência do Common Law e na Perspectiva do Direito Brasileiro**. 2ª ed., atualizada e ampliada. Rio de Janeiro: Lumem Iuris, 2009.

ANDRADE, André Augusto Corrêa de. **Dano Moral em caso de descumprimento de Obrigação Contratual**. Disponível em: http://www.tjrj.jus.br/institucional/dir_gerais/dgcon/pdf/artigos/direi_civil/dano_moral_em_caso_de_descumprimento_de_obrigacao_contratual.pdf . Acesso em: 09 de mai. de 2017.

AQUINO, Cássio Adriano Braz; MARTINS, José Clerton de Oliveira. **Ócio, Lazer e Tempo Livre na Sociedade do Consumo e do Trabalho**. Disponível em: http://www.ufsj.edu.br/portal-repositorio/File/dcefs/Prof._Adalberto_Santos/4-ocio_lazer_e_tempo_livre_na_sociedade_do_consumo_e_do_trabalho_22.pdf Acesso em: 10 abr. 2017.

AZEVEDO, Álvaro Villaça. **Teoria geral das obrigações e responsabilidade civil**. 12ª edição. Atlas, 09/2011.

BASTOS, Daniel Deggau. **A perda de tempo como categoria indenizatória autônoma**: terminologia jurídica e coerência sistemática. Dissertação, UFSC, 2017.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

BRAGA NETTO, Felipe; CHAVES, Cristiano; ROSENVALD, Nelson. **Novo tratado de responsabilidade civil** / 2. ed. – São Paulo : Saraiva, 2017.

BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. **Responsabilidade Civil** , 2ª edição. Saraiva, 02/2009.

BRASIL, Congresso Nacional. **Constituição Federal da república** de 1988.

_____. **Lei n. 10.406**, de 10 de janeiro de 2002. Código Civil.

_____. **Lei nº. 8.078**, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm > Acesso em 23 mai. de 2017.

CASTELLS, Manuel; CARDOSO, Gustavo. **A Sociedade em Rede: Do Conhecimento à Ação Política**. 2005. Disponível em: <http://cies.iscteul.pt/destaques/documents/Sociedade_em_Rede_CC.pdf> Acesso em 4 de abr. 2017.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**, 12ª edição. Atlas, 08/2015.

_____. **Programa de Direito do Consumidor**, 4ª edição. Atlas, 08/2014.

DESSAUNE, Marcos. **Desvio produtivo do consumidor**. O prejuízo do tempo desperdiçado, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

DIAS, José de Aguiar. **Da responsabilidade civil. Atual**. Rui Berford Dias. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**, volume 7: Responsabilidade Civil. 16 ed. atual. de acordo com o novo Código Civil (Lei n. 10.406, de 10-1-2002). São Paulo: Saraiva, 2002.

GAGLIANO, Pablo Stolze, PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo Curso de direito civil**, v. 3 – Responsabilidade civil 15ª edição., 15th edição. Editora Saraiva, 2017.

GONÇALVES, Carlos R. **Direito civil Brasileiro 4** - Responsabilidade Civil, 11ª edição.. Saraiva, 10/2015.

G1, **Agências da Caixa têm filas no 1º dia de saque de contas inativas do FGTS**, mar. 2017. Disponível em: <[http:// http://g1.globo.com/economia/seu-dinheiro/noticia/agencias-da-caixa-tem-filas-no-1-dia-de-saque-de-contas-inativas-do-fgts.ghtml](http://g1.globo.com/economia/seu-dinheiro/noticia/agencias-da-caixa-tem-filas-no-1-dia-de-saque-de-contas-inativas-do-fgts.ghtml)>. Acesso em: 26 mar. 2017.

HERKENHOFF, João Baptista. **Encontro do Direito com a Poesia**. Rio de Janeiro: GZ Editora, 2012.

JÖNSSON, Bodil. **Dez Considerações sobre o Tempo**. Rio de Janeiro: José Olympio Editores, 2004.

LIMA, Alvido. **Culpa e risco**. 2 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999.

MIRAGEM, Bruno Barbosa. **Direito civil: responsabilidade civil**, 1ª edição. Saraiva, 5/2015.

MIRANDA, Francisco Calvancanti Pontes de. **Tratado de Direito Privado**, parte especial, volume 54: direito das obrigações. 3ª ed. Rio de Janeiro: Editor Borsoi, 1972.

NADER, Paulo. Curso de Direito Civil - Vol. 7 - **Responsabilidade Civil**, 6ª edição. Forense, 12/2015.

NETTO, BRAHA, Felipe Peixoto. **Responsabilidade Civil** , 2ª edição. Saraiva, 2009.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**, 10ª edição.. Saraiva, 11/2014.

PEREIRA, Caio Mário Silva. **Responsabilidade Civil**, 11ª edição. Forense, 07/2016.

RECLAME AQUI. **Tim Celular**, 2017. Disponível em:
<<https://www.reclameaqui.com.br/empresa/tim-celular/>>. Acesso em: 20 de mar. 2017.

ROSENVALD, Nelson. **Novo tratado de responsabilidade civil**, 2ª edição. Editora Saraiva, 2017.

SANTANA, Héctor Valverde. **Dano moral no direito do consumidor**, 2ª edição. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

SCHREIBER, Anderson. **Novos paradigmas da responsabilidade civil**: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos, 5ed, São Paulo: Atlas, 2013.

STOLZE, Pablo. **Responsabilidade civil pela perda do tempo**. Jus Navigandi, Teresina, ano 18, n. 3540, 11 mar. 2013. Disponível em:
<<http://jus.com.br/artigos/23925/responsabilidade-civil-pela-perda-do-tempo#ixzz3l459mfV8>>. Acesso em: 4 de abr. 2017.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA – **STJ. Súmulas**. Disponível:
[http://www.stj.jus.br/SCON/sumulas/toc.jsp?tipo_visualizacao=null&livre=387+&b=S](http://www.stj.jus.br/SCON/sumulas/toc.jsp?tipo_visualizacao=null&livre=387+&b=SUMU&thesaurus=JURIDICO)
UMU&thesaurus=JURIDICO . Acesso em 01 de junho de 2017.

TARTUCE, Flávio. **Direito Civil - Vol. 2 - Direito das Obrigações e Responsabilidade Civil**, 11ª edição. Forense, 12/2015.

TARTUCE, Flávio, NEVES, Daniel Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor** - Volume Único, 6ª edição. Método, 2017.

VENOSA, Sílvio Salvo. **Direito Civil - Vol. IV - Responsabilidade Civil**, 16ª edição. Atlas, 03/2016.

VIEGAS, Cláudia Mara de Almeida Rabelo. **Direito do Consumidor**. Teoria – Exame da OAB. Apostila. 2015. Disponível em:
<<http://claudiamara.com.br/plus/modulos/downloads/viewcat.php?op=&cid=1>>. Acesso em: 01 de mar. de 2017.